平成 26 年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書

別添資料

資料番号　　　　　　　　　　　　　　資　料　名　称　　　　　　　　　　　　　　頁数

資料１

国民生活センターのあゆみ

昭和４５年　５月	国民生活センター法成立、公布
１０月	国民生活センター発足(港区赤坂)、総務部・普及部・相談部・調査研究部・情報管理室で業務開始
４６年　４月	月刊「国民生活」創刊
９月	国民生活センター提供テレビ番組放送開始
１０月	消費者行政職員研修・一般講座開始、ラジオ番組放送開始
４７年　３月	「くらしの豆知識」創刊
７月	港区高輪に新事務所竣工(赤坂より移転、現東京事務所)
４９年１１月	商品比較テスト開始
５０年　１月	消費生活相談員養成講座開始
５４年１０月	商品テスト部・研修部設置
５５年　３月	商品テスト・研修施設竣工(神奈川県相模原市、現相模原事務所)
５６年　２月	隔月刊誌「たしかな目」創刊
５９年　２月	消費者問題・企業トップセミナー開始
４月	「全国消費生活情報ネットワーク・システム(ＰＩＯ-ＮＥＴ:パイオネット)」運用開始
６３年１０月	「消費生活年報」創刊
平成２年１０月	国民生活センター創立２０周年(記念式典実施、「国民生活センター二十年史」刊行)
３年　７月	消費生活専門相談員資格認定制度創設
６年　４月	商品テスト３号棟竣工
７年　６月	「生活ニューネット(パソコン通信) 」一般公開
１０月	「消費者苦情処理専門委員会」設置
１０月	インターネットホームページ開設
１０年１０月	「生活ニューネット(ホームページ)」リニューアル
１１年　３月	家庭内事故解析棟竣工
１２年　４月	メールマガジン「生活ニューネットマガジン」配信開始
１０月	国民生活センター創立３０周年(記念シンポジウム開催、「国民生活センター中長期ビジョン」公表、「９０年代の国民生活センターの歩み」刊行)
１３年　３月	研修施設に「ＩＴ講習室」竣工
１４年　４月	ホームページに「消費者トラブルメール箱」開設
４月	問題提起型テスト開始
７月	ホームページに携帯電話用(ｉモード対応)サイトを開設
８月	ホームページで「消費生活相談データベース」運用開始
１２月	独立行政法人国民生活センター法成立
１５年１０月	独立行政法人国民生活センター発足
１０月	特別顧問会議設置
１６年１０月	「くらしの情報交流プラザ」開設
１７年　４月	「全国消費生活情報ネットワーク・システム(ＰＩＯ-ＮＥＴ:パイオネット)」運営事業の国からの全面移管
４月	相談調査部に「個人情報相談窓口」開設
４月	消費生活相談情報の収集を迅速化するため「相談カード直接作成システム」導入
１９年　４月	「危害情報室」設置
２０年　４月	「国民生活」と「たしかな目」を統合し、「月刊国民生活」創刊
５月	独立行政法人国民生活センター法改正
２１年　４月	「紛争解決委員会」を設置し、裁判外紛争解決手続（ＡＤＲ）開始
２２年　１月	土日祝日相談開始
３月	新ＰＩＯ－ＮＥＴ「ＰＩＯ－ＮＥＴ２０１０」運用開始
１０月	国民生活センター創立４０周年(特別講演・パネルディスカッション開催、「国民生活センター40周年記念誌」刊行)
２３年　６月	「平日バックアップ相談」開始
２４年　５月	「月刊国民生活」をウェブ化し、ホームページに掲載開始
２５年　７月	「お昼の消費生活相談」試行的に開始
１２月	「中期目標管理型法人」と閣議決定
２６年１０月	国民生活センターの「使命」と「行動指針」を公表

資料２

独立行政法人国民生活センター中期目標

平成２５年　２月２８日
（変更）平成２７年　３月　４日
消　　費　　者　　庁

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施することを目的としており、消費者基本法（昭和４３年法律第７８号）第２５条において、消費生活に関する情報の収集・提供や苦情処理のあっせん及び相談等の中核的機関としての役割が明確に位置付けられている。

消費者庁の創設とともに施行された消費者安全法（平成２１年法律第５０号）においては、センターについて、都道府県及び市町村に対し必要な援助を行うことや、消費者庁が行う消費者事故等の情報の集約・分析・公表に関して緊密な連携・協力を行う等の内容が規定されている。

消費者を取り巻く環境をみると、情報通信技術の発展、国際化等による消費生活の多様化・高度化が進むとともに消費者問題は多様化・複雑化しており、消費者と事業者との情報の質・量及び交渉力に関する格差を縮小し、消費者被害の防止を図るため、センターは、消費者庁との緊密な連携の下、国民生活に関する様々な情報の収集・提供等を行うことが必要とされている。

また、平成２３年３月に発生した東日本大震災以降、これまで以上に国民の安全・安心に対する関心が高まっている。さらに、平成２４年１０月には、生命又は身体の被害に係る消費者事故等の原因を究明し、その再発又は拡大の防止を図るため、消費者庁に消費者安全調査委員会が設置された。これらを受けて、センターは、消費者庁との連携を強化し、商品テスト等を通じて、生命又は身体分野の消費者安全の確保に寄与することが期待される。

他方、センターを含めた独立行政法人は、厳しい財政状況の中、事業の一層の効率化を図ることで、限られた予算の中で質の高い行政サービスを提供することが求められている。

したがって、センターが、平成２５年４月からの中期目標期間中に、引き続

き、国、地方公共団体及び関係機関等と緊密に連携しつつ、消費者問題に関する中核的実施機関として、その機能の維持・強化が求められていることを踏まえ、効率的かつ効果的に質の高い行政サービスを提供していくため、この目標を設定する。

１．中期目標の期間

センターの中期目標の期間は、平成２５年４月１日から平成３０年３月３１日までの５年とする。

２．業務運営の効率化に関する事項

(1) 一般管理費（人件費を除く。）について、毎年度、前年度比３％以上の削減を図る。業務経費については、毎年度、前年度比１％の経費の効率化を図る。

なお､激変緩和措置を設けた上で平成２４年度に廃止した借上宿舎制度については、平成２５年９月末までに激変緩和措置を終了し、必要に応じて住宅手当を支給する制度に全面的に移行する。

(2) 総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すこととし、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置などの人員配置の適正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。

また､全国消費生活情報ネットワーク･システム(以下「ＰＩＯ－ＮＥＴ」という。）の刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、平成２７年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。

(3) 給与水準について、国民の理解と納得が得られるよう、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を１００．０とするほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。

また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。

(4) 契約については、原則として一般競争入札等によるものとし、以下の取組により、随意契約の適正化等を推進するものとする。

また、監事による監査において、入札・契約の適正な実施についてチェックを受けるものとする。

① センターが策定する「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表すること。

② 一般競争入札等により契約を行う場合であっても、特に企画競争や公募を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施すること。

③ 契約に係る情報の公開を引き続き推進すること。

(5) 保有資産の有効活用

① 相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成２７年度は６５パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は７１．７パーセント以上、研修室：平成２７年度は６６．３パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は６７．５パーセント以上）(注) の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。

また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。

（注）「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成２７年度以降の研修充実・強化後の稼働率。

② 東京事務所について「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成２５年１２月２４日閣議決定）において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回

されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する」とされたことにより、国庫納付は行わず引き続き活用する。

(6) 自己収入の拡大・経費の節減

出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。

３．国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

国、地方公共団体及び関係団体との適切な役割分担と緊密な連携を図りつつ、消費者問題に関する中核的実施機関として、複雑多様化する国民のニーズに応じて一層適時適切に業務を実施することに重点を置きつつ、以下に掲げる課題に取り組むものとする。

(1) 消費生活情報の収集・分析

① ＰＩＯ―ＮＥＴの刷新

ＰＩＯ―ＮＥＴについて、「ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成２７年度までに業務改善及びシステム改修を行う。

なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からＰＩＯ－ＮＥＴに登録されるまでの平均日数を１０日以内に短縮することを目指す（センターが自ら受け付けた相談については、平均５日以内に短縮する。）。

また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。

② 「早期警戒指標」の活用

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省

庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関等への迅速な情報提供を行う。

③　ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認

地方公共団体からの要望を踏まえ、ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認を適切に実施する。

④　事故情報データバンクの活用

事故情報データバンクを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、インターネットを活用する等、広範囲の消費者情報を収集する。また、情報分析能力を強化し、これら情報の有効活用を図る。

⑤　調査研究

国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等を活用しつつ調査研究を行うとともに、海外の消費者行政の動向について情報収集を行い、広く国民に情報提供する。

(2) 国民への情報提供

①　報道機関等を通じた情報提供

ＰＩＯ―ＮＥＴ等に蓄積されている情報やセンターで処理された苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催する。

②　ホームページ、出版物等による情報提供

ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。

また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。

③　消費者庁の行う注意喚起への協力

消費者庁が行う注意喚起について、可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

(3) 苦情相談

①　苦情相談

専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。

併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。

②　個人情報に関する苦情相談

個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成１６年４月２日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、対応事例集等を作成すること等により、各種相談機関における個別の相談事例から得られる知見を蓄積し、その共有を図るものとする。

③　越境消費者トラブルに関する苦情相談

平成２７年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、相談対応を適切に行う。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

① 裁判外紛争解決手続の適切な実施

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、裁判外紛争解決手続を実施し、申請から４か月以内に手続を終了するよう努める。

② 消費者裁判手続特例法への対応

消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成２５年法律第９６号）附則第６条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を講ずる。

(5) 関係機関への情報提供

① 消費者庁等への情報提供

消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。

さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

② 消費生活センター等への情報提供

ＰＩＯ－ＮＥＴ等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、消費生活センター等に対し情報提供を行う。

③ 行政機関等との情報交流

法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。

④　関係機関等との情報交換等を行い、連携を図る。

⑤　適格消費者団体におけるＰＩＯ－ＮＥＴの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進めるほか、消費者団体への情報提供を積極的に行う。

(6) 関係行政機関等に対する改善要望

消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

(7) 研修

①　研修

消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。

また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。

さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。

②　都道府県における巡回訪問事業の支援

相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する消費生活相談専門家の巡回訪問について、都道府県が主体となって引き続き実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

③　消費生活専門相談員資格認定制度

資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

消費生活専門相談員資格認定試験の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、地方都市においても実施する。

④　市場化テストの実施

企業･消費者向けの教育･研修事業について官民競争入札を実施する。

(8) 商品テスト

①　商品テストの実施

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成２４年法律第７７号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。

②　商品テストの実施機関情報の収集・提供

中核的機関として、商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に収集し、新たにデータベースを構築するなどにより、地方公共団体等に提供する役割を積極的に果たす。

(9) 震災からの復興に向けた取組

東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。

①　食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を

収集し、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。

② 消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に行う。

③ 放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。

④ その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

(10) 消費者教育の推進

「消費者教育の推進に関する法律」(平成２４年法律第６１号)の施行を踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。

① 高齢者、障害者等への支援を行う者に対する研修の実施、情報の提供等(第１３条第１項関係)

② 消費生活相談実例等の消費者教育への活用(第１３条第２項関係)

③ 消費生活相談員等への研修の実施(第１６条第１項関係)

④ 先進的な取組に関する情報等の収集及び提供(第１８条第１項関係)

(11) 中核機関としての役割の強化

センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

４．財務内容の改善に関する事項

「２．業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。

なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。

５．その他業務運営に関する重要事項

(1) 消費者問題に関する更なる専門性の醸成

地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。

(2) 情報セキュリティ対策

政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。

(3) 事業の審査及び評価

各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、導入する。

(4) 国際協力

海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。

(5) 内部統制の充実・強化

内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。

資料３

独立行政法人国民生活センター中期計画

平成２５年　３月２９日
（変更）平成２６年　３月２８日
（変更）平成２７年　３月３１日
独立行政法人国民生活センター

（序文）

独立行政法人通則法（平成１１年法律第１０３号）第２９条の規定に基づき、平成２５年２月２８日付けをもって内閣総理大臣から指示のあった独立行政法人国民生活センター中期目標を達成するため、同法第３０条の規定に基づき、次のとおり、独立行政法人国民生活センター中期計画を定める。

（基本方針）

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、消費者問題に関する中核的実施機関として積極的な役割を果たす。

１．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

（１）一般管理費及び業務経費

・ 一般管理費（人件費を除く。）については、毎年度、前年度比３％以上を削減、業務経費については、毎年度、前年度比１％以上の削減を行う。

・ 激変緩和措置を設けた上で平成２４年度に廃止した借上宿舎制度については、平成２５年９月末までに激変緩和措置を終了し、住居手当を支給する制度に全面的に移行する。

（２）人件費

・ 総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すために、更なる業務の効率化や、職員の重点配置を行う業務の検討等により、人員配置の適正化を図る。また、同様の主旨で、非常勤職員等についても、真に必要な業務の精査を行う。

・ 全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「ＰＩＯ－ＮＥＴ」という。）の刷新を行う中で、関連する業務の必要性・効率性の検討を行い、ＰＩＯ－ＮＥＴ関連業務に係る総人件費の更なる削減について平成２７年度の年度計画において具体的削減に係る措置を講ずる。

（３）給与水準

・　給与水準について、国家公務員の給与水準を十分考慮して国民の理解と納得が得られる適正な水準とするため、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を１００．０とする。

　そのほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。

　また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。

（４）随意契約等の見直し

・　随意契約の適正化を推進するため、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。

（５）保有資産の有効活用

①相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成２７年度は６５パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は７１．７パーセント以上、研修室：平成２７年度は６６．３パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は６７．５パーセント以上）(注) の確保を目指すため、以下の措置を講ずる。

・　研修においては、「消費者教育推進のための研修」に新たなコースを追加することや、企業職員研修を充実させること等により、以下のとおり、相模原事務所研修施設で実施するコース数を研修施設閉鎖以前過去５年間の最大実績（２３コース）より多く実施する。

	コース数	人員
27 年度	71	5,112 人
28 年度	83	5,976 人
29 年度	83	5,976 人

・　一般利用者への施設貸し出しを増やすため、高等学校・大学等の教育

機関の他、近隣の地方公共団体や独立行政法人、消費者志向経営に関する取組を行っている業界団体等を対象に周知や広報などを実施する。

・　多くの受講対象者が研修に参加できる方策を検討するため、利用者に対するアンケート調査（利用実態調査、満足度調査等を含む）等を行う。この調査結果に基づき、開催日程を調整するなど利用者の利便性向上を図ることとする。

・　従来実施してきた建物管理について民間委託をさらに拡大するため、管理人（フロント）業務や夜間警備業務について検討を進め、必要に応じ一般競争入札を実施する。

（注）「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成２７年度以降の研修充実・強化後の稼働率。

②　東京事務所について、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成２５年１２月２４日閣議決定）において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する」とされたことにより、国庫納付は行わず引き続き活用する。

（６）自己収入の拡大・経費の節減

・ 出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討し、経費を節減する。

２．国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

（１）　消費生活情報の収集・分析・提供

①ＰＩＯ－ＮＥＴの刷新

・ ＰＩＯ―ＮＥＴについて、消費者庁「ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成２７年度までに業務改善及びシステム改修を行う。

・ 刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、

相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からＰＩＯ－ＮＥＴに登録されるまでの平均日数を１０日以内に短縮することを目指す。

・ ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新後、センターが自ら受け付けた相談については、登録までの平均日数を５日以内に短縮する。

・ キーワードの抜本的な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。

②「早期警戒指標」の活用

・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。

③ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認

・ 地方公共団体からの要望を踏まえ、ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認を適切に実施する。

④事故情報データバンクの活用

・ 事故情報データバンクを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図る。
なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁の方針を踏まえ、その実現を図る。

⑤調査研究

・ 国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。

（２）国民への情報提供の強化

①報道機関等を通じた情報提供

・ ＰＩＯ－ＮＥＴ等で収集される情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間５０件以上の情報提供を行う。

・　国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。

②ホームページ、出版物等による情報提供

ア．ホームページ

・インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。

・　緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。

・　消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページに掲載する。

・　「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、５段階評価で４以上の平均満足度の評価を得る。

イ．出版物

・　国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年 1 回発行し、消費者情報の普及を図る。

ウ．高齢者や障害者等への情報提供

・　高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。

・　メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。

③「消費者トラブルメール箱」の運用

・　インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間５０件以上ホームページ上で提供する。

④消費者庁の行う注意喚起への協力

・ 消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

（３）苦情相談の充実・強化

①苦情相談

ア．経由相談

・ 専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。

・ 消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。

イ．消費者ホットライン等を活用した地方支援

・ 消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。

・ 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。

・ 消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。

②個人情報に関する苦情相談

・ 個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成１６年４月２日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、センター及び各種相談機関に蓄積された個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、現在の事例集等の改訂・追補等を行うことにより、情報の共有を図る。

③越境消費者トラブルに関する苦情相談

・ 平成２７年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、相談対応を適切に行う。

（４）裁判外紛争解決手続の実施

①裁判外紛争解決手続の適切な実施

・ 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から４か月以内に手続を終了するよう努める。

②消費者裁判手続特例法への対応

・ 消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成２５年法律第９６号）（消費者裁判手続特例法）の附則第６条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を講ずる。

（５）関係機関との連携

①消費者庁等

・ 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。

・ 公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。

・ 関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

②消費生活センター等

・ ＰＩＯ－ＮＥＴの安定的運用に資するため、「ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん」（相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌）など、ＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」（ＰＩＯ－ＮＥＴ業務のサポート用電子掲示板）に掲載する。

・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月２回以上掲載する。

・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。

③国の行政機関

・ 法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。

④独立行政法人

・ 関連する独立行政法人との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。

⑤消費者団体

・ 適格消費者団体におけるＰＩＯ－ＮＥＴの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進める。

・ 消費者団体への情報提供を積極的に行う。

⑥法令照会への対応

・ 裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。

（６）関係行政機関等に対する改善要望

・ 消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

（７）研修の充実

①教育研修事業の充実強化

・ 従来から実施している消費者行政職員研修、消費生活相談員研修のコース数を増やす。

・ 「消費者教育推進のための研修」について、地域における消費者教育推進を支援するため、研修対象者を社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等にも拡大し､高齢者の見守りや地域の消費者教育を推進する担い手を育成するため､「見守りのための消費者教育講座」等を実施する。

・ 消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成するため､「消費生活サポーター研修」を実施する。

・　「企業職員研修」については、コース数を追加する。コース内容についても、実務に役立つものとするため、食品表示の一元化制度等の消費者関連法令の解説や、ケーススタディ等を消費者庁と協力して実施する。

研修内容	27年度		28年度		29年度	
	コース数	人員	コース数	人員	コース数	人員
地方消費者行政職員・消費生活相談員研修	48	3,456	53	3,816	53	3,816
消費者教育推進のための研修	13	936	18	1,296	18	1,296
消費生活サポーター研修	－	－	5	360	5	360
企業職員研修	10	720	7	504	7	504

・　上記研修においては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す。

・　研修参加申し込み受付システムを導入するなどによって、受講希望者の研修申し込みが容易になるような環境整備を図る。

・　研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。

・　消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。

・　研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から５段階評価で平均満足度４以上の評価を得る。

・　企業・消費者向けの教育・研修事業について市場化テスト（官民競争入札）を実施する。

②都道府県における巡回訪問事業の支援

・　相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅

い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

③消費生活専門相談員資格認定制度

・ 消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。

・ 各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国１５箇所以上で資格試験を実施する。

・ 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

（８）商品テストの強化

①生活実態に即した商品テストの実施

・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。

・ 「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成２４年法律第７７号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。

・ 商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。

②商品テストの効率的な実施

・ 我が国全体として必要な商品テストが確実かつ効率的に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用するとともに、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどについて、試験研究機関等への外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。

③商品テスト実施機関等の情報収集・提供

・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。

・ 地方公共団体等に対しては、新たにデータベースを構築するなど情報提供に係る手段を検討・実施することにより、中核的機関としての役割を積極的に果たす。

（９）震災からの復興に向けた取組

・ 東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。

①食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。

②消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に行う。

③放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。

④その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

（10）消費者教育の推進

・ 消費者教育の推進に関する法律（平成２４年法律第６１号）が施行されたことを踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。

①高齢者、障害者等への支援を行う民生委員等が地域で消費者教育を拡げていくことができるよう、消費生活相談員等を対象として、民生委員等への研修を行う講師を養成するとともに、情報提供等を行う。

②ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等の収集・分析を通じ、消費生活相談実例等を消費者教育に関する研修・普及啓発等に活用する。

③消費者教育に関する専門的知識を習得させるために消費生活相談員等への研修を実施する。

④消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等を収集し、ホームページ等を通じて提供する。

（11）中核機関としての役割強化

・ センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

３．予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画

・ 別紙１から別紙３までのとおり。

・ 毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。

４．短期借入金の限度額

・ 短期借入金の限度額は、７億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。

５．不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画

・ 不要財産等の処分に関する計画の見込みはない。

６．重要な財産の処分等に関する計画

・ 重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。

７．剰余金の使途

（１）商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備

（２）情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備

（３）施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備

８．その他業務運営に関する事項

（１）施設・設備に関する計画

・ 施設・設備に関する計画の見込みはない。

（２）人事に関する計画

・ 地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。

（３）中期目標期間を超える債務負担

・ 当期中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。

（４）積立金の処分に関する事項

・ 前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。

（５）情報セキュリティ対策

・ 政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。

（６）事業の審査及び評価

・ 各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。

（７）国際協力

・ 海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。

（８）内部統制の充実・強化

・ 内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。

（９）情報公開

・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

別紙１

中期計画予算
平成２５年度～平成２９年度

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
収　入	
運営費交付金	１５，４１４
自己収入	７１８
計	１６，１３３
支　出	
業務経費	８，９４５
一般管理費	１，０７７
人件費	６，１１１
計	１６，１３３

（注１）各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。
（注２）運営費交付金収入及び業務経費には、平成 25 年度補正予算（第 1 号）により措置された好循環実現のための経済対策の一環として防災・安全対策の加速を図るための経費が含まれている。

【人件費の見積り】

期間中総額４，９７１百万円を支出する。

ただし、上記の金額は、役員報酬（非常勤役員給与を除く。）並びに職員基本給、職員諸手当及び超過勤務手当に相当する範囲の費用である。

【運営費交付金の算定ルール】

・毎事業年度の運営費交付金については、以下の数式により決定する。

運営費交付金＝人件費＋（業務経費＋一般管理費）×β（消費者物価指数）－自己収入＋ε（特殊要因増減）

人件費＝（基本給等＋社会保険料負担金＋児童手当拠出金）×γ＋退職手当

基本給等＝前年度の（役員報酬＋職員基本給＋職員諸手当＋超過勤務手当）

業務経費＝前年度の業務経費相当額×α１×δ

一般管理費＝前年度の一般管理費相当額×α２

【注記】

業務経費の効率化係数（α１）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度に

おける具体的な係数値を決定。

一般管理費の効率化係数（α２）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

消費者物価指数（β）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

人件費調整係数（γ）：各事業年度の予算編成過程において給与昇給率等を勘案して、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

政策係数（δ）：国民に対して提供するサービスへの対応への必要性、独立行政法人の評価委員会による評価等を総合的に勘案し、各事業年度の予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

特殊要因（ε）：法改正等に伴い必要となる措置、現時点で予測不可能な事由により、特定の年度に一時的に発生する資金需要

【中期計画予算の見積りに際し使用した具体的係数及びその設定根拠等】

・業務経費の効率化係数（α１）：平成２５年度は０．９８２０６５、平成２６年度は０．９９、平成２７年度は０．９５５、平成２８年度以降は、０．９９と仮定した。
・一般管理費の効率化（α２）：中期計画期間中は、０．９７と仮定した。
・消費者物価指数（β）：中期計画期間中は１．００と仮定した。
・人件費調整係数（γ）：平成２５年度は０．９１７９７２、平成２６年度は１．０８９３５７、平成２７年度は１．０３４５７６３、平成２８年度以降は１．００と仮定した。
・政策係数（δ）：平成２５年度、平成２６年度は１．００、平成２７年度は１．０８２８４７、平成２８年度以降は１．００と仮定した。

別紙２

収支計画

平成２５年度～平成２９年度

（単位：百万円）

区　　　別	金　　　額
費用の部	１６，８３３
経常費用	１６，８３３
業務経費	８，９４５
一般管理費	１，０７７
人件費	６，１１１
減価償却費	７００
財務費用	0
臨時損失	0
収益の部	１６，８３３
運営費交付金収益	１５，４１４
自己収入	７１８
資産見返運営費交付金戻入	７００
臨時利益	0
純利益	0
目的積立金取崩額	0
総利益	0

（注）各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【注記】

当法人における退職手当については、役員退職手当支給規程及び職員退職手当支給規程に基づいて支給することとなるが、その全額について、運営費交付金を財源とするものと想定している。

別紙３

資金計画
平成２５年度～平成２９年度

（単位：百万円）

区　　　別	金　　　額
資金支出	１６，１３３
業務活動による支出	１６，１３３
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
次期中期目標期間への繰越金	0
資金収入	１６，１３３
業務活動による収入	１６，１３３
運営費交付金による収入	１５，４１４
自己収入	７１８
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
前期中期目標期間よりの繰越金	0

（注）各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

資料４

平成２６年度 独立行政法人国民生活センター年度計画

平成２６年　３月３１日
独立行政法人国民生活センター

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、中期計画に定めた業務の実施について、独立行政法人通則法（平成１１年法律第１０３号）第３１条の規定に基づき、平成２６年度の業務運営に関する計画（以下「年度計画」という。）を以下のとおり定める。

１．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

（１）一般管理費及び業務経費

・　一般管理費（人件費を除く）については、前年度比３％以上、業務経費については、前年度比１％以上の経費の削減（消費税率の引上げに伴う消費税増税相当額を除く）を行う。

（２）人件費

・　平成２５年度に策定した人事異動計画を踏まえ、職員等の配置の適正化を図るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応する。

・　全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「ＰＩＯ－ＮＥＴ」という。）の刷新に際し、平成２５年度の検討結果を踏まえ、ＰＩＯ－ＮＥＴ関連業務に係る総人件費の更なる削減について、具体的削減に係る計画を策定する。

（３）給与水準

・　給与水準については、平成２５年度の検証結果を踏まえ、平成２６年度の地域・学歴勘案のラスパイレス指数を１００．０とするために、必要な措置を講じる。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。
なお、「公務員の給与改定に関する取扱いについて（平成 25 年 11 月 15 日閣議決定)」を踏まえ、必要に応じて措置を講じる。

・　昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直しについては、「公務員の給与改定に関する取扱いについて（平成 25 年 11 月 15 日閣議決定)」を踏まえ、検討した上で行う。

（４）随意契約等の見直し

・　随意契約の適正化を推進するため、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、契

約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。

（５）保有資産の有効活用

・　相模原事務所については、消費者庁主催の「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」の検討結果を踏まえて検討する。

・　相模原事務所の在り方については、商品テストの今後の在り方について引き続き検討するとともに、消費者庁主催の「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」の検討結果を踏まえ、最も効率的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。

（６）自己収入の拡大・経費の節減

・　出版物の販売、研修受講料等について、受益者負担が適正かどうか前年度の検証結果を踏まえた上で、必要に応じて見直す。また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討する。

２. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

（１）消費生活情報の収集・分析・提供

①ＰＩＯ－ＮＥＴの刷新

・　ＰＩＯ―ＮＥＴについては、システム構築に着手する。
なお、システム改修については、平成２５年度に実施した調達手続きに基づき、実施する。

・　刷新に当たり、ＰＩＯ－ＮＥＴへの登録日数を平均１０日以内に短縮することの実現に向け、入力項目を削減するとともに、決裁前の情報を閲覧登録する仕組みを導入するため、消費者庁と連携し、地方公共団体等の理解を得るべく、必要な調整を行い、運用ルールを確定する。

・　センターが自ら受け付けた相談について、刷新後におけるＰＩＯ－ＮＥＴへの登録日数を５日以内に短縮することの実現に向け、具体的な取組について検討する。

・　キーワードの抜本的な整理について検討を行い、地方公共団体等との調整等を適切に実施するとともに、マニュアルの改定に着手する。

・　逆引き辞書の次期システムへの導入について検討する。

②「早期警戒指標」の活用

・　消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。

・　早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム」（ＰＩＯ―ＡＬＥＲＴ）の安定的な稼動を図るとともに、早期警戒指標を全国の消費生活センターが随時利用できるようにＰＩＯ―ＡＬＥＲＴの利用者を拡大する。

③「事故情報データバンク」の活用

・　事故情報データバンクを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図るため、消費者庁と協議の上、具体的な方策を検討する。
なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、継続して消費者庁と協議を行い、消費者庁の方針を受けて検討を行う。

④調査研究

・　国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。

（２）国民への情報提供の強化

①報道機関等を通じた情報提供

・　ＰＩＯ－ＮＥＴ等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間５０件以上の情報提供を行う。

・　国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。

②ホームページ、出版物等による情報提供

ア．ホームページ

・　インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。

・ 緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。

・ 消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を関係各所に配布する。

・ 「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、５段階評価で４以上の平均満足度の評価を得る。

イ．出版物

・ 国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年１回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデイジー版を作成する。

ウ．高齢者や障害者等への情報提供

・ 高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。

・ メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。

③「消費者トラブルメール箱」の運用

・ インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間５０件以上新設又は更新し、ホームページ上で提供する。

④消費者庁の行う注意喚起への協力

・ 消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

（３）苦情相談の充実・強化

①苦情相談

ア．経由相談

・ 専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。

・ 消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、また

は移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。

イ.「消費者ホットライン」を活用した地方支援

・ 消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談を実施し、あっせんを積極的に行う。

・ 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

・ 個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成１６年４月２日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、経由相談で得られる情報の共有を関係機関に向けて図る。
なお、現在の事例集等については、必要に応じて改訂・追補等のための検討を行う。

（４）裁判外紛争解決手続の実施

・ 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から４か月以内に手続を終了するよう努める。

（５）関係機関との連携

①消費者庁等

・ 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。

・ 財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。

・ 公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。

・ 関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

②消費生活センター等

・ ＰＩＯ－ＮＥＴの安定的運用に資するため、「ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん」（相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした

情報誌）など、ＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」（ＰＩＯ－ＮＥＴ業務のサポート用電子掲示板）に掲載する。

・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月２回以上掲載する。

・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。

③国の行政機関

・ 法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。

④独立行政法人

・ 製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。

⑤消費者団体

・ 適格消費者団体におけるＰＩＯ－ＮＥＴの利用について、関係者との調整を踏まえ、利用のための環境整備を進める。

・ 消費者団体への情報提供を積極的に行う。

⑥法令照会への対応

・ 裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。

（６）関係行政機関等に対する改善要望

・ 消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

（７）研修の充実

①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

・ 消費生活センター等の相談処理能力等を高めるため、消費生活相談員と地方公共団体の職員への研修に重点を置くとともに、地方公共団体のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。

・ 研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。

・　研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から５段階評価で平均満足度４以上の評価を得る。

・　中小企業等の消費者相談部門等に所属する職員を対象に、苦情処理に必要な一般的知識及び法令等の専門的知識、並びに最近の消費者問題等を習得するための研修を行う。

②国家公務員向け研修の実施

・　消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。

③消費生活専門相談員資格認定制度

・　消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。

・　各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国１５箇所以上で資格試験を実施する。

・　資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

④市場化テストの実施

・　企業・消費者向けの教育・研修事業の官民競争入札の実施について、実施予定時期、契約期間等の計画について、官民競争入札監理委員会と連携しつつ策定する。

（８）商品テストの強化

①生活実態に即した商品テストの実施

・　消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを年間１０件以上実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。

・　「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成２４年法律第７７号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。

・　商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。

②商品テストの効率的な実施

- 独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。

- 定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。

- 消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。

③商品テスト実施機関の情報収集・提供

- テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。

- 地方公共団体等に対しては、新たにデータベースの構築を検討し、着手する。

（９）震災からの復興に向けた取組

東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。

①震災関連情報の収集・提供

- 食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて情報提供を積極的に行う。

②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関連する講義の実施

- 消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に実施する。

③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等

- 放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。

④　その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

（10）消費者教育の推進

消費者教育の推進に関する法律（平成２４年法律第６１号）が施行されたことを踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。

①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等

- 消費生活相談員・消費者行政職員向けに、民生委員・福祉関係者等への研修を行う講師となるのに必要な知識や技法を習得するための講座を実施

するとともに、民生委員等に対して、高齢者向けメルマガ「見守り新鮮情報」等の情報を提供する。

②ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等の消費者教育への活用

・　高齢者や高齢者を支援する者等に対して、消費生活相談実例に基づき、メールマガジンの提供や講座等を実施する。

③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修

・　消費生活相談員・消費者行政職員向けに、消費者教育の講師となるのに必要な知識や技法を習得するための研修を実施する。

④　消費者教育に関する先進的取組みに関する情報の収集・提供

・　消費者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等について、消費者の特性に配慮しつつ収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて提供する。

(11) 地方公共団体に対する支援

上記の取組のほか、以下の取組等を通じて、都道府県及び市町村における消費者行政への支援を強化する。

①巡回訪問

・　相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

②ＰＩＯ－ＮＥＴの追加配備

・　配備基準に基づき、配備台数調査を実施し、次期システムの運用開始に合わせて端末配備の準備を進める。
なお、追加配備については、消費者庁の要請を踏まえ、検討する。

(12) 中核機関としての役割強化

・　センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

３．予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画

・　別紙１から別紙３までのとおり。
・　毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。

４．短期借入金の限度額

・　短期借入金の限度額は、７億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が

生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。

5．不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画

・　計画なし

6．重要な財産の処分等に関する計画

・　重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。

7．剰余金の使途

（1）商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備

（2）情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備

（3）施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備

8．その他業務運営に関する事項

（1）施設・設備に関する計画

・施設・設備に関する計画の見込みはない。

（2）人事に関する計画

・地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、引き続き可能なものを実施する。

（3）中期目標期間を超える債務負担

・当期中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。

（4）積立金の処分に関する事項

・前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。

（5）情報セキュリティ対策

・政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。

（6）事業の審査及び評価

・各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。

（７）国際協力

・ 海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に対しては、要請先のニーズを勘案しつつ積極的に対応する。

（８）内部統制の充実・強化

・ 内部監査、監事監査を適切に実施する。監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的な対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。

・ コンプライアンスに係る職員研修を行う。

（９）情報公開

・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

別紙１

平 成 ２６年 度 予 算

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
収入	
運営費交付金	２，７１７
事業収入等	１１４
計	２，８３０
支出	
業務経費	１，４５４
一般管理費	１９５
人件費	１，１８１
計	２，８３０

（注）各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【人件費の見積り】

９８２百万円を支出する。

ただし、上記の金額は、役員報酬（非常勤役員給与を除く。）並びに職員基本給、職員諸手当及び超過勤務手当に相当する範囲の費用である。

別紙２

平 成 ２６ 年 度 収 支 計 画

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
費用の部	３，００１
経常費用	３，００１
業務経費	１，２９８
一般管理費	１９４
人件費	１，１８１
減価償却費	３２６
財務費用	2
収益の部	３，００７
経常収益	３，００７
運営費交付金収益	２，７１５
事業収入等	１１４
資産見返運営費交付金戻入	１７８
経常利益	6
目的積立金取崩額	―
当期総利益	6

（注）各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

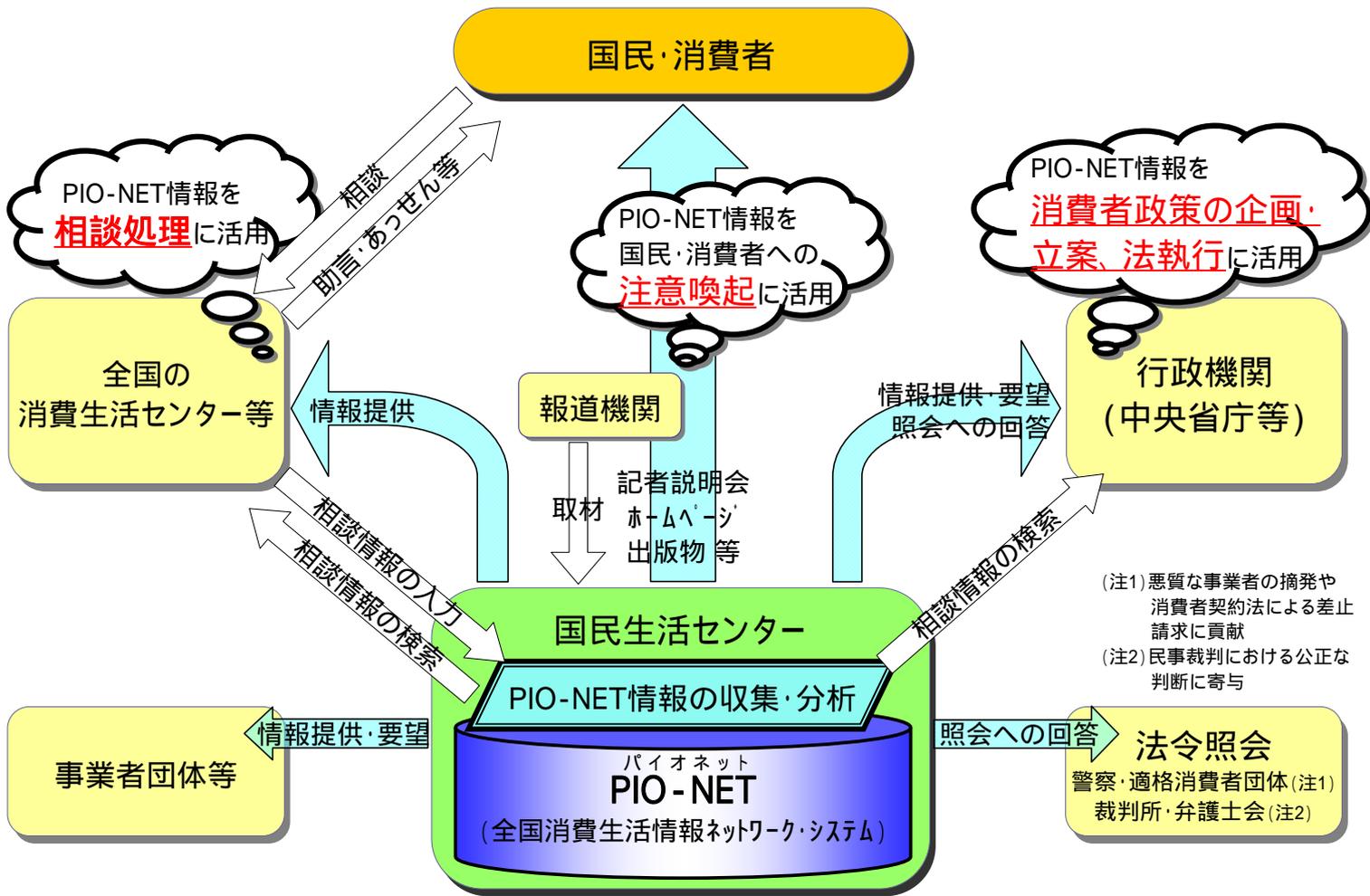
別紙３

平 成 ２６ 年 度 資 金 計 画

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
資金支出	４，８１２
業務活動による支出	３，００５
投資活動による支出	１，２３８
財務活動による支出	１５４
翌年度への繰越金	４１６
資金収入	４，８１２
業務活動による収入	２，８３１
運営費交付金による収入	２，７１７
事業収入等	１１４
投資活動による収入	１，２３６
財務活動による収入	－
前年度からの繰越金	７４６

（注）各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

資料5

消費生活相談情報の活用

消費生活相談情報の分析(PIO-ALERT等)

○ **国民生活センターでは、悪質な事業者や問題商法を早期に発見するため、**
2009年6月より「早期警戒指標」(急増指標、特商法指標)を開発し、
中央省庁(消費者庁・経済産業省・警察庁)、都道府県・政令市の消費者行政担当部門等に提供。

	概 要	目 的	考え方
急増指標	相談件数の増加・急増傾向を把握する指標	問題のある事業者や商法などを発見し、消費生活センターや消費者に早期に情報を提供	全相談件数に占める特定の事業者や商品に関する相談件数の割合について過去と現在を比較して得点化
特商法指標	特定商取引法違反の疑いのある事業者を判別する指標	特定商取引法違反の疑いのある事業者を抽出し、迅速な法執行への参考とする	過去に特定商取引法違反で行政処分された事業者の相談に似ている度合いを得点化

○ **さらに、2010年12月からは、当該指標を効果的に利用するためのツールとして、**
「消費生活相談早期警戒システム」(PIO-ALERT)を開発し運用を開始。
クリックによる簡単な操作で、相談の傾向や事業者・商品ごとの集計結果を
グラフや地図で視覚的に把握できるため、各自治体の消費者行政部門等が、
問題のある事業者や手口等を発見・分析しやすくなり、迅速な対応が可能となった。

PIO-NETの刷新について

PIO-NET刷新について_これまでの経緯

PIO-NET刷新に係る各事業者の調達が完了し、PIO-NET2015の設計・構築についても予定どおりに進捗しています。

PIO-NET刷新に関する検討会
（H23年12月～H25年7月開催）

相談業務の充実を図りつつ、行政全体のコスト負担を減少させていく観点から、相談情報の収集・分析・提供に係る業務の在り方を見直すとともに、必要なシステム改修の基本方針を策定。

現状分析業務
（H24年12月～H25年3月）

PIO-NET刷新に関する検討会での結論を踏まえ、定量的データを収集・分析するために、消費生活相談及びPIO-NET 2010に係る業務並びにシステムの分析等を実施。

主な業務内容

① 現行体系の作成
② 問題点・課題の抽出
③ 業務・システム見直し方針（案）の作成

最適化計画・調達業務
（H25年5月～H26年3月）

業務・システムの分析結果を踏まえ、最適化計画を策定し、PIO-NETを刷新するため、システム構築等の調達を行う。

主な業務内容

①業務・システム最適化計画策定
- 業務・システム見直し方針（案）の再検討
- 将来体系の作成
- 最適化計画の作成
- 予算要求

②要件定義
- 要件定義書（案）の作成
- 調達・開発計画書（案）の作成

③調達
- 調達仕様書（案）等の作成
- 調達（構築事業者）

④付帯業務
- 画面プロトタイプの作成
- アンケート実施

システム構築等業務
（H26年3月～H27年10月）

最適化計画、調達・開発計画、要件定義に基づき、各事業者の調達を順次行い、PIO-NET刷新のプロジェクト（システム構築等）を進める。

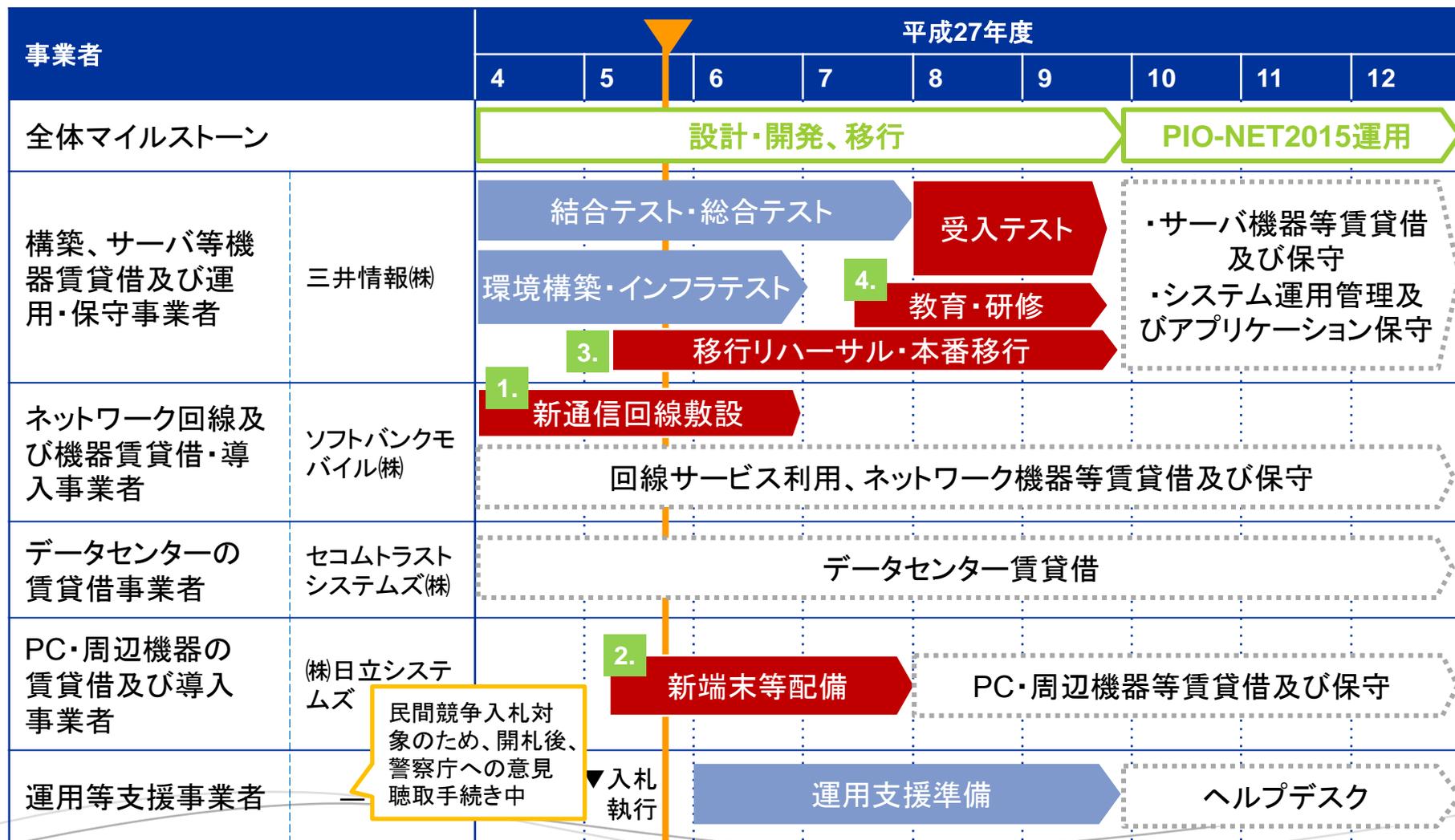
主な業務内容

① 調達
- 各種調達仕様書（案）等の更新
- 各種調達（ネットワーク、データセンター、端末配備等）実施

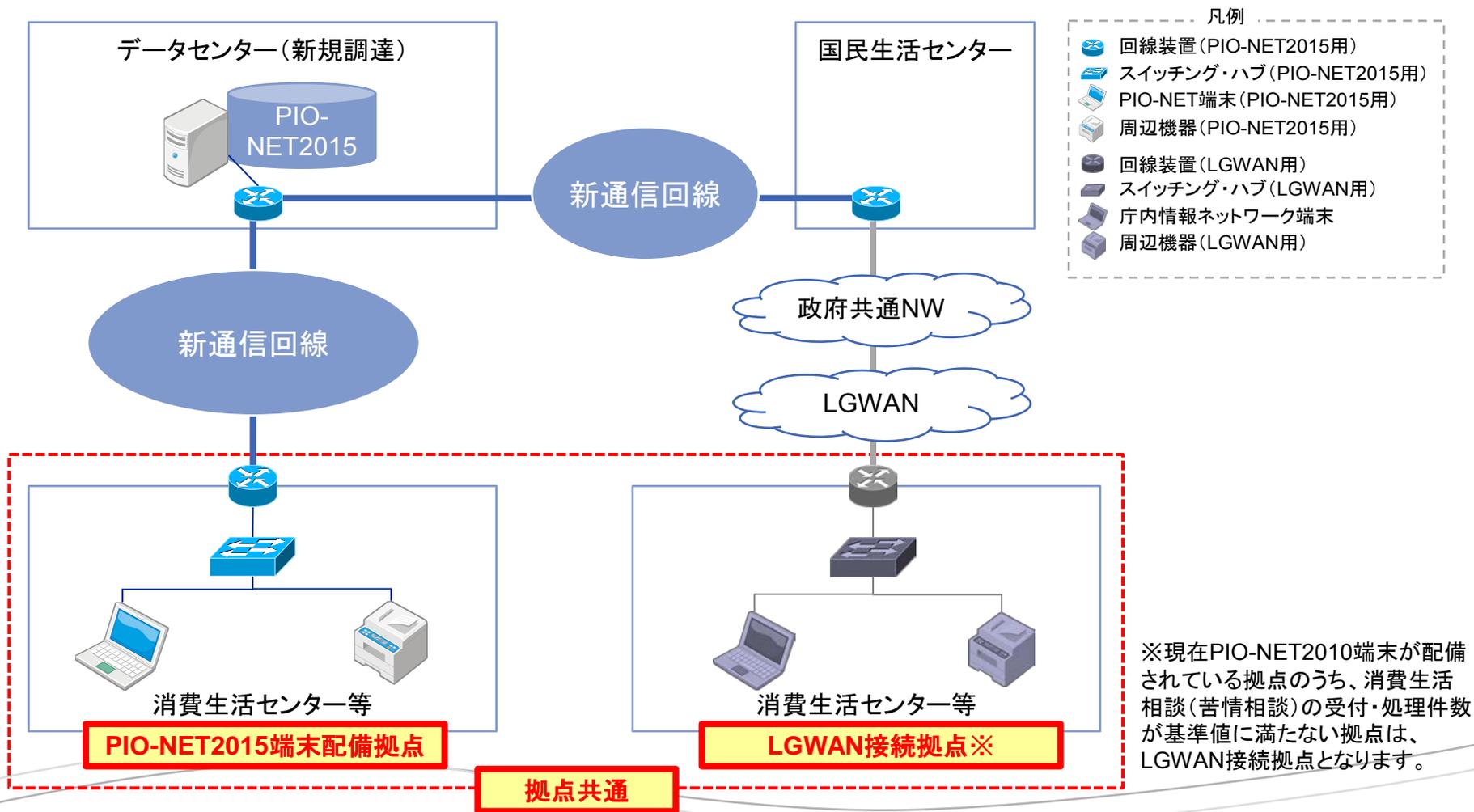
② プロジェクト管理業務
- システム設計・開発
- 進捗管理、リスク管理、課題管理
- 受託業者間調整
- 消費生活センター等に対する説明
- 受入テスト
- 移行・導入
- 教育・研修

③ 付帯業務
- 問合せ窓口の設置

PIO-NET刷新について_今後のスケジュール

現在、PIO-NET2015の設計・製造が一旦終了し、テストを開始している段階となります。

PIO-NET刷新について_拠点形態

以降の資料では、消費生活センター等の拠点の形態（PIO-NET2015端末配備拠点、LGWAN接続拠点）に応じて、ご説明いたします。

PIO-NET2015端末配備拠点

PIO-NET刷新について_1. 新通信回線敷設

4/30時点で、754箇所（96%）の消費生活センター等（全789箇所）における、新通信回線への切り替え作業が完了しています。相談窓口の移転等が発生する拠点については、平成27年6月末頃までに新通信回線終端装置の設置及び切替え作業を実施する予定となります。

なお、新通信回線への切り替え作業が完了した拠点から、順次現行PIO-NET2010の通信回線機器等の撤去作業を行っております。

今後のスケジュール

作業項目	平成27年度 4	5	6	7	消費生活センター等における作業概要
現地調査・調整	→	→			• 新通信回線・終端装置の設置場所の確定 • 入館申請、建物共用部への案内等 • 作業中の立会い
新通信回線の敷設工事	→	→	→		• 入館申請、建物共用部への案内 • 作業中の立会い
新通信回線終端装置の設置・新通信回線切り替え	→	→	→ ▼全拠点、新通信回線への切替完了		• 入館申請、建物共用部への案内 • 作業中の立会い • 新通信回線切替え後のシステム動作確認
現行PIO-NET2010の通信回線機器等の撤去	→	→	→	→	• 入館申請、建物共用部への案内 • 作業中の立会い

（撤去期間未定）

PIO-NET2015端末配備拠点

PIO-NET刷新について_2. 新端末等配備

平成27年5月から7月末にかけて、PIO-NET2015端末等を順次配送し、配送が完了した拠点から消費生活センター等内においてネットワーク(LAN)構築・導入作業を実施しています。
なお、導入作業後平成27年9月末のPIO-NET2015本番稼動日前までは、現行のPIO-NET2010端末等を使用して業務を実施してください。

今後のスケジュール

作業項目	平成27年度								消費生活センター等における作業概要
	4	5	6	7	8	9	10	11	
消費生活センター等にてご使用いただく端末	現行PIO-NET2010端末						9/28～ PIO-NET 2015端末		• PIO-NET2015本番稼動日前までは、現行のPIO-NET2010端末等を使用 • 平成27年9月28日から、PIO-NET2015端末等を使用
PIO-NET2015端末等の配備		■	■	■					• PIO-NET2015端末等の受け取り、保管
ネットワーク(LAN)構築・導入		■	■	■					• PIO-NET2015端末等の設置場所への案内 • 作業中の立会い、端末操作説明の確認
PIO-NET2015端末等の保管					■	■			• PIO-NET2015本番稼動日前まで、消費生活センター等内で、PIO-NET2015端末等を保管
PIO-NET2015端末等への切り替え						■			• 手順書に基づき、PIO-NET2015端末等に切り替え、システム動作確認 • 現行端末・機器等の保管
現行PIO-NET2010端末・機器等の撤去						(撤去期間未定)	■	■	• 現行端末・機器等の保管場所への案内 • 作業中の立会い

ただし、最低1台は「3.移行リハーサル・本番移行(データ移行)」にて使用するため、机上に設置したまま保管して下さい。

PIO-NET刷新について_1. 2. LGWAN切替準備

LGWAN接続拠点となる消費生活センター等については、PIO-NET2015が稼動する平成27年9月末までは、現行通信回線及び現行端末等を継続利用したまま業務を実施していただきます。
LGWANの利用に向けては、平成27年6月末を目処に、LGWAN回線への接続環境及び庁内情報ネットワーク端末のご準備をお願いします

今後のスケジュール

作業項目	平成27年度								消費生活センター等における作業概要
	4	5	6	7	8	9	10	11	
消費生活センター等にてご使用いただく端末	現行PIO-NET2010端末 (4月～9月)						9/28～ 庁内情報ネットワーク端末 (10月～11月)		• PIO-NET2015本番稼動日前までは、現行のPIO-NET2010端末等を使用 • 平成27年9月28日から、庁内情報ネットワーク端末等を使用
LGWAN回線の準備	4月～6月								• LGWAN回線が敷設されていない拠点については、各自治体の費用負担にて調達
庁内情報ネットワーク端末の準備	4月～6月								• 庁内情報ネットワーク端末が設置されていない拠点については、各自治体の費用負担にて調達
LGWAN回線・庁内情報ネットワーク端末への切り替え						9月末			• 手順書に基づき、LGWAN回線及び庁内情報ネットワーク端末等に切り替え、システム動作確認 • 現行端末・機器等の保管
現行PIO-NET2010の通信回線・現行PIO-NET2010端末等撤去							10月～11月（撤去期間未定）		• 入館申請、建物共用部への案内 • 現行端末・機器等の保管場所への案内 • 作業中の立会い

拠点共通

PIO-NET刷新について_3. 移行リハーサル・本番移行（データ移行）

PIO-NET2015端末配備拠点、LGWAN接続拠点ともに、同様のタイミングで移行リハーサル及び本番移行を実施しますので、ご協力をお願いします。

移行リハーサル1回目は、PIO-NET2015端末配備拠点の一部の消費生活センター等に限定して実施し、移行リハーサル2回目及び本番移行は、LGWAN接続拠点を含めた全ての消費生活センター等で実施していただくことになります。

なお、移行リハーサル及び本番移行に必要な移行ツール、移行手順書は順次配布しますので、各消費生活センター等内での保管をお願いします。

今後のスケジュール

作業項目	平成27年度								消費生活センター等における作業概要
	4	5	6	7	8	9	10	11	
移行リハーサル1回目			6/15～7/10						• 一部の消費生活センター等において、端末移行手順書に基づき、端末データ移行リハーサルを実施
移行リハーサル2回目					8/3～8/31				• すべての消費生活センター等において、端末移行手順書に基づき、移行実施手順の事前確認を実施
本番移行						9/1～			• PIO-NET2015本番稼動開始前までに、移行元となるPIO-NET2010端末から移行先となる端末（PIO-NET2015端末・庁内情報ネットワーク端末）へのデータ移行を実施

PIO-NET2015端末配備拠点

PIO-NET刷新について_3. 移行リハーサル・本番移行（データ移行）

新旧システム間のデータ移行について、PIO-NET2015端末配備拠点の消費生活センター等に考慮いただく必要がある移行データを下図に示します。データセンターにあるPIO-NET2010のサーバーに保管されているデータについては、原則国民生活センターが移行を実施します。

消費生活センターで移行していただくデータ

		データの保存先		
		データセンター	PIO-NET2010共有端末	PIO-NET2010端末
相談情報	個人情報項目（暗号化項目）以外	国民生活センター（富士通※1及び三井情報）でデータ移行を実施	―（対象外）	―（対象外）
相談情報	個人情報項目（暗号化項目）	原則、国民生活センター（富士通及び三井情報）でデータ移行を実施※2	共有端末に保存している個人情報項目は、自センターでデータ移行を実施	（対象外）
その他の情報	Wordメモ ユーザプロファイル 等	PIO-NET2010で第一決裁者、第二決裁者、データ管理者が編集できる「事業者情報」「紹介先機関情報」等は国民生活センター（富士通及び三井情報）でデータ移行を実施	Wordメモ等共有端末に保存してあるデータは、自センターでデータ移行を実施	共有端末以外にPIO-NET端末に保存してあるデータについては、自センターで移行の要否を検討し、データ移行を実施

移行にあたり、手順書・ツールを配布

※1PIO-NET2010の運用・保守事業者
※2事務連絡「PIO-NET刷新におけるデータセンター上の個人識別情報の移行について（平成27年2月2日）」に基づき、事業者による移行を許容できないセンターについては、自センターでデータ移行を実施していただく必要があります。

PIO-NET刷新について_3. 移行リハーサル・本番移行（データ移行）

庁内情報ネットワーク端末にデータ移行するLGWAN接続拠点の消費生活センター等については、原則、個人情報項目（暗号化項目）のデータについて移行作業が必要となります。また必要に応じて、その他の情報についてもデータ移行を行っていただく必要があります。

消費生活センターで移行していただくデータ

※1　第二決裁済まで処理されていないデータについては、別途自センターで登録していただく必要があります。
※2　PIO-NET2015では、LGWAN接続拠点の暗号化項目については、保持しないため、PIO-NET2010から追い出していただきます。追出し後のデータについては、各消費生活センターで必要に応じて保管をお願いします。

PIO-NET刷新について_4. 教育・研修

平成27年7月～9月に全国7ブロックで、PIO-NET2015に係る操作研修の開催を予定しています。本研修では、1人に対して1台の研修用PCを用意し、当日配布する研修用のテキストを用いながら、PIO-NET2015の実際の画面に近いシステムを使って操作を体験・学習していただきます。

操作研修の開催にあたり、国民生活センターより平成27年4月22日付で、事務連絡「PIO-NET2015の操作研修の受講申込みについて」を送付しておりますので、詳細については本資料をご確認ください。

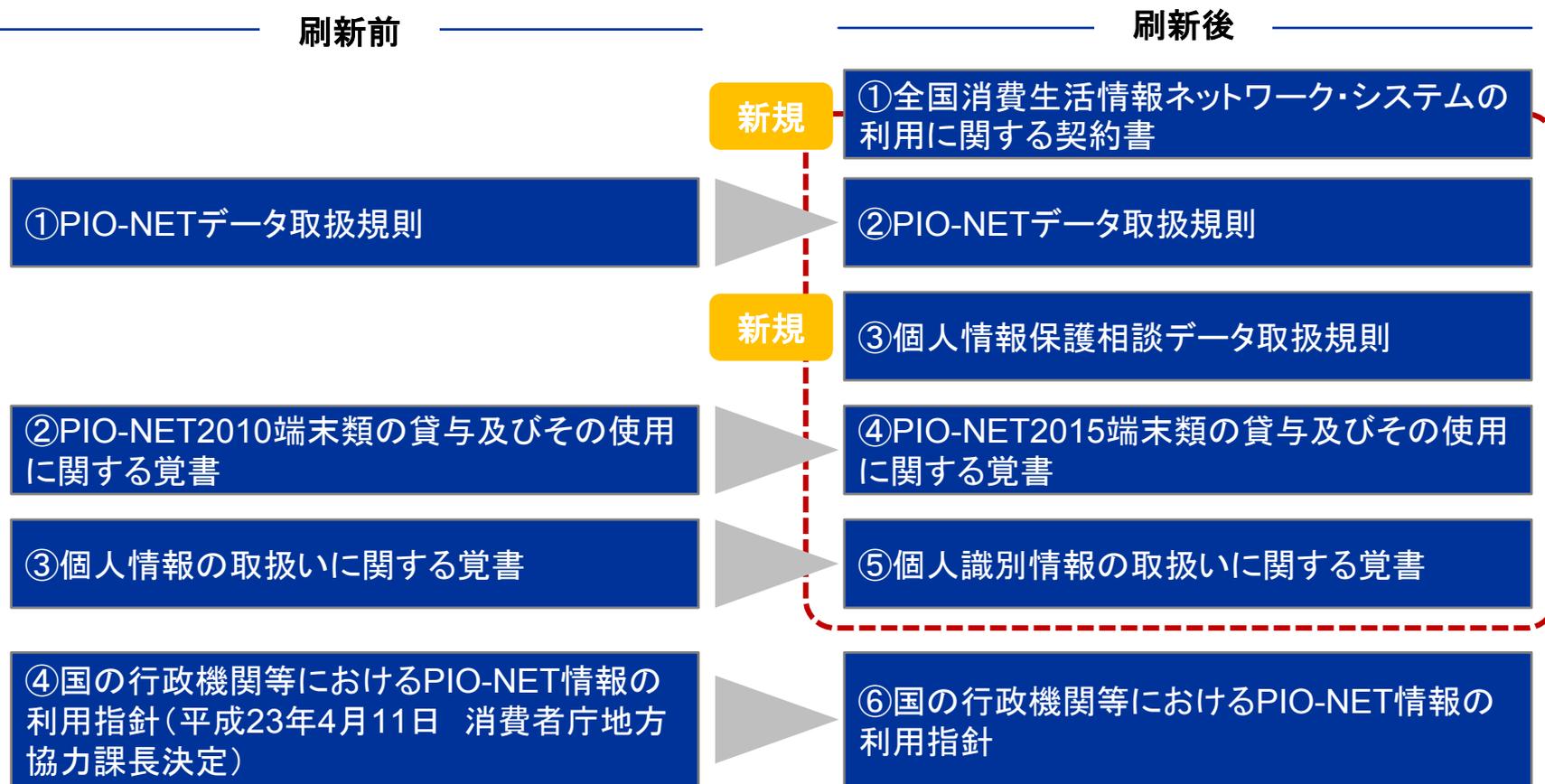
なお、平成27年5月20日締め切りの受講申込みを基に、国民生活センターにて各消費生活センター等のご回答を取りまとめ、平成27年6月中旬を目途に、操作研修の受講に係る最終の決定通知を別途送付させていただきます。

また、各消費生活センターで操作研修と同様の内容が視聴可能な「視聴研修用DVD」も別途送付します。こちらもご活用ください。

今後のスケジュール

作業項目	平成27年度								消費生活センター等における作業概要
	4	5	6	7	8	9	10	11	
操作研修受講申請の提出									• 操作研修受講申込みフォームの提出
決定通知の受領									• 決定通知の受領 • 操作研修受講予定日、受講人数の確認
操作研修への参加									• 決定通知に記載された受講予定日に基づき、PIO-NET2015に係る操作研修に参加

PIO-NET刷新について_契約書・覚書等の締結

現在のPIO-NET関連の契約・規則等の状況及び刷新後の状況は、以下の通りです。詳細については、「平成26年度PIO-NET運営連絡会議」資料をご参照ください。

刷新後は、①がPIO−NET利用に関する包括的な内容となり、②③④⑤については、①を補完するものとしての位置づけになります。

資料７

報道発表資料一覧（平成26年度）

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
1	SNSの思わぬ落とし穴にご注意！－消費者トラブルのきっかけは、SNSの広告や知人から？－	平成26年4月24日	新年度を迎え、新たな生活の始まりや人間関係の広がりをきっかけにSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を始めたり、SNSの友人関係が広まったりしていると見られる。一方、国民生活センターおよび全国の消費生活センター等には、SNSに関連した相談が多数寄せられており、2009年度以降増加傾向が続いている。そこで、SNSに関連した相談事例を紹介し、消費者トラブルに遭わないためのSNSの利用についての注意点等について情報提供を行った。	要望先 要望内容 情報提供先	－ － ●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課 ●経済産業省商務情報政策局情報経済課 ●経済産業省商務情報政策局商務流通保安グループ消費経済企画室	□一般社団法人インターネット広告推進協議会と意見交換を実施した。	
2	突然現れるパソコンの警告表示をすぐにクリックしないこと！－その表示は、有料ソフトウエアの広告かもしれません－	平成26年4月24日	パソコンを操作中に使用中のパソコンの危険などを知らせる警告表示が現れて不安になり、セキュリティーソフトやパソコンの性能を改善するソフトなどをインターネット経由でダウンロードしてしまったが、解約したいという相談が増加している。 パソコンに突然表示される警告表示等は、本当にそのパソコンの状況を知らせるものとは限らず、消費者を不安にさせてソフトの購入手続きに誘導する広告の可能性もある。 国民生活センターでは、これまでに同様のトラブルも含めて注意喚起をしてきたが、相談件数が増加傾向にある。このため、安易にソフトをダウンロードしないよう、消費者に再び注意を呼びかけるとともに、関係機関等に情報提供した。	要望先 要望内容 情報提供先	－ － ●消費者庁消費者政策課 ●消費者庁越境消費者センター ●内閣府消費者委員会事務局 ●独立行政法人情報処理推進機構	◇独立行政法人情報処理推進機構のホームページにおいて本報告内容が活用された。	
3	パーツの分解時に親指を挟んで負傷したスチームクリーナー（相談解決のためのテストから No.67）	平成26年4月24日	消費生活センターから「スチームクリーナーのパーツを外す際に抜けにくく親指を負傷した。再度使用した時も同様に親指を負傷した。構造に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受け、テストを実施した。 依頼センターから販売事業者に対しテスト結果を報告したところ、商品改善の報告等があった。また、相談者には商品代金が返金された。	要望先 要望内容 情報提供先	－ － －		
4	調理中に取っ手が根元から破損したフライパン（相談解決のためのテストから No.68）	平成26年4月24日	約3年前に購入したフライパンで調理中に、突然取っ手が根元から破損した。破損した原因を調べて欲しい。」という依頼を受けた。 依頼センターが今回のテスト結果を事業者に伝えたところ、同型品は廃番であるが、テスト結果を踏まえて、今後類似の形状をした商品を販売する際には、赤さびが発生した止めねじをステンレス製に変更するとの回答があった。なお、事業者から相談者に商品代金が返金された。	要望先 要望内容 情報提供先	－ － －		
5	相談急増！ 大学生に借金をさせて高額な投資用DVDを購入させるトラブル	平成26年5月8日	「アルバイト先の先輩に誘われて飲食店に行ったら、もうかる投資用DVDがあると言われ勧められるまま借金をして購入してしまった」「友人に誘われて喫茶店に行ったら、業者の担当者がいて投資用DVDを借金をして購入されられた」といった相談が、大学生やその親から全国の消費生活センターに多く寄せられている。 国民生活センターでは2011年7月にこのトラブルについて注意喚起1しており、また全国の消費生活センター等や大学などからも注意が呼びかけられているが、2013年度の相談件数は前年度同期に比べ2.4倍に急増しており、トラブル防止のため改めて注意喚起した。	要望先 要望内容 情報提供先	－ － ●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●文部科学省生涯学習政策局生涯学習推進課 ●文部科学省高等教育局学生・留学生課 ○日本貸金業協会	◇消費者庁は、「株式会社NINE」、「株式会社Regaloe」、「株式会社サンクチュアリ」に対し、行政処分（特定商取引法違反の訪問販売業者に対する業務停止命令（3か月））を行った（平成26年11月27日）。 □東京都は、「株式会社NINE」、「株式会社Regaloe」、「株式会社サンクチュアリ」、「Graceこと坂本政宏」に対し、行政処分（業務停止3か月、指示・勧告）を行った（平成26年11月27日）。	

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
6	カラーコンタクトレンズの安全性ーカラコンの使用で目に障害もー	平成26年5月22日	PIO-NETには、カラーコンタクトレンズに関する相談が2004年4月1日から2014年3月31日までの10年間で737件寄せられているが、最近の5年間（2009～2013年度）では541件と近年相談件数が増加している。 また、2012年に日本コンタクトレンズ学会が行ったカラーコンタクトレンズによる眼障害調査では、7月～9月の3カ月間に、カラーコンタクトレンズによる眼障害が395症例報告されている。中でも重篤と考えられる眼障害（角膜潰瘍（かいよう）、角膜浸潤）の割合は、公益社団法人日本眼科医会が行ったコンタクトレンズ全体の眼障害の調査結果よりも高く、この原因として、カラーコンタクトレンズは透明なコンタクトレンズに比べ酸素透過性が低い、着色部位により角膜や結膜を擦る可能性があるなど、レンズ自体の安全性の問題や、正しいケアが行われていないなどの使用方法の問題が挙げられている。 そこで、カラーコンタクトレンズ17銘柄に、参考として日本で承認を受けていない個人輸入品3銘柄を加え、安全性や使用実態等を調べ消費者に情報提供することとした。 なお、本テストは日本コンタクトレンズ学会、公益社団法人日本眼科医会との共同研究で実施した。	要望先	●厚生労働省医薬食品局 審査管理課 医療機器審査管理室 ●厚生労働省医薬食品局 監視指導・麻薬対策課 ○一般社団法人 日本コンタクトレンズ協会	◇消費者庁消費者安全課は、厚生労働省に対し、国民生活センターからの要望に対し積極的に取り組むよう要請を出した。 ◆厚生労働省医薬食品局審査管理課 医療機器審査管理室は、カラーコンタクトレンズの品質や健康被害の調査に着手した。また、平成26年10月1日に、医薬食品局長通知「コンタクトレンズの適正使用に関する情報提供等の徹底について（再周知）」を発出した。 ◆一般社団法人日本コンタクトレンズ協会は以下の対応を行った。 ・会員企業に対して、品質管理や広告が適正であるかの自主点検の実施を要請しその結果を公表した。 ・さらなる品質向上に努めると共に、より優れた製品開発がなされた場合には、学会等での学術発表を推奨する旨、会員に向け文書で通達した。 ・「コンタクトレンズの販売自主基準」改定（平成26年8月7日）や販売自主基準と企業コンプライアンスに関する説明会（平成26年12月2日）を行い、会員企業及び関連事業者の適正販売レベルの向上に努めた。 ・ユーザーの使用実態についての詳しい調査を実施し、それを基にユーザー向けの啓発資料を作るなどして、啓発を行った。 ・会員への周知や会員からの報告をとりまとめたものを受領した。	○事業者名を含めた公表 【1】株式会社アイレ、株式会社アイセイ、株式会社シード、ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社、株式会社シンシア、チバビジョン株式会社（日本アルコン株式会社）、株式会社メリーサイト、ボシュロム・ジャパン株式会社、：株式会社Lcode、株式会社EI Dorado、株式会社サイファ、株式会社シンシア、有限会社サンライズ、株式会社ティー・アンド・エイチ、株式会社T-Garden、株式会社アジアネットワークス、PIA株式会社、ピア・コーポレーション株式会社、株式会社ピーシーエヌ、Innova Vision株式会社、株式会社メリーサイト ○外部有識者による評価 《1》商品テスト分析・評価委員会において、結果について「個人輸入の銘柄を参考品とし、国内で販売されている承認を受けた銘柄とを分けて問題点を明確にするように記載した方がよい」との指摘を受け修正した。また、「直径やベースカーブが合っていることの重要性について、説明が必要」との指摘を受け、説明を加えた。
				要望内容	・事業者および日本コンタクトレンズ協会に対し、製品の改善と消費者が適正にカラーコンタクトレンズを購入、使用できるよう、販売時に適切な情報提供や確認を行うことを要望した。 ・厚生労働省医薬食品局 審査管理課 医療機器審査管理室および厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課に対しては、その指導とカラーコンタクトレンズに係る眼障害の調査の実施と必要に応じて承認基準の見直しをするよう要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課 ●消費者庁表示対策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●文部科学省スポーツ・青年局学校健康教育課 ●厚生労働省医薬食品局 安全対策課 安全使用推進室 ○日本コンタクトレンズ学会 ○公益社団法人日本眼科医会 ○公益財団法人日本眼科学会 ○日本眼感染症学会 ○公益社団法人日本通信販売協会		
7	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成26年度第1回）	平成26年5月22日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先	ー		○事業者名を含めた公表 【2～4】コンテナ売買契約の解約に関する紛争(2)(3)(4)（株式会社MJC、株式会社MJギャランティー、株式会社アイ・エス・テクノロジー） 【5～9】匿名組合の出資金返還に関する紛争(2)（ワイズキャピタル合同会社、株式会社MJC、MJインベストメント合同会社、合同会社フランチャイズ基金、ドリームエックス合同会社）
				要望内容	ー		
				情報提供先	ー		
8	国民生活センターをかたる通知書にご注意ください！	平成26年5月23日	「国民生活センターから民事訴訟手続に関する通知が届いた」という情報が寄せられている。当センターが民事訴訟に関する通知を送付することは絶対になく、このような不審な通知書を受け取ったら、書面に書かれた番号には電話をせず、お近くの消費生活センターに相談するよう注意喚起した。	要望先	ー		
				要望内容	ー		
				情報提供先	ー		
9	「当選番号を事前に教えてあげる」はあり得ない！ロト6などの数字選択式宝くじの当選番号詐欺が急増	平成26年5月29日	インターネットを普段利用しない高齢者などから、「ロト6などの数字選択式宝くじの当選番号を事前に教えてもらうのと引き換えに、高額な情報料や預託金を支払ったが、その後業者と連絡が取れなくなった」などといった相談が急増したため、宝くじの当選番号が事前にわかることは絶対にないことを周知し、このような詐欺にだまされないよう、消費者に注意喚起した。	要望先	ー		
				要望内容	ー		
				情報提供先	ー		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
10	借金をさせてまで支払わせるメルマガ作成内職－20代から40代の女性に100万円以上の借金をさせる事例も！－	平成26年6月5日	メールマガジンの原稿を作成する内職の求人サイトを入り口に、ホームページ作成やサーバー拡張を勧誘し、次々と代金を請求する手口に関する相談件数が年々増加している。PIO-NETには、2013年度は424件の相談が寄せられ、2009年度の約60倍となった。主に20歳代から40歳代の女性がトラブルにあっているという傾向もみられ、2013年度の契約購入金額の平均は約89万円である。 消費者からは「初期費用無料の広告を見て、メルマガ作成の仕事に申し込んだところ、『あなたの文章はレベルが高いので歩合制の仕事をしないか』と勧められた。『もうからなければ返金する』と言われ、ホームページ作成等の費用を、業者の指示どおり消費者金融で借金するなどして支払ったが、全くもうからない」といった苦情が少なくない。また、消費者が契約を断ろうとしたところ「副業があることを職場にばらす」などと脅されて、支払ってしまったというケースもみられる。さらに消費者が返金を求めても態度が強硬で、返金には応じないケースがほとんどである。 そこで、トラブルの未然防止、拡大防止のため、消費者に注意を呼びかけるとともに、関係機関に情報提供を行った。	要望先	－	◇日本貸金業協会において加盟事業者に対して本報告について周知された。 ◇厚生労働省『在宅ワーカーのためのハンドブック』に情報が掲載された。	
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●消費者庁取引対策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官 ●金融庁総務企画局政策課 ●厚生労働省雇用均等・児童家庭局 ○日本貸金業協会		
11	「消費者トラブルメール箱」2013年度のまとめ	平成26年6月5日	消費者被害の実態を速やかに把握し、同様な消費者被害の発生の防止に役立てるため、2002年4月から「消費者トラブルメール箱」をセンターのホームページ上に開設しており、今回は主に2013年度内に寄せられた情報の受信概況、追跡調査を実施した主な事案等についてまとめ、報告を行った。 情報の受信件数は、2013年度は1万5,058件で、2012年度の1万3,503件を上回った。1日当たりの平均受信件数は約41件であった。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁地方協力課 ●内閣府消費者委員会事務局		
12	一部に合成皮革が使用された本革のスマートフォンケース（相談解決のためのテストからNo.69）	平成26年6月5日	「通信販売で購入したスマートフォンのケースが、牛革ではなく合成皮革にみえる。素材の表示が適正か調べて欲しい。」との依頼を受けた。 依頼センターから販売事業者にテスト結果を伝えたところ、インターネットのショッピングサイトの商品広告に、「素材はケース外側には本革（牛革）、内側のカード収納部分には合成皮革を使用」との表示が追加された。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
13	「幸運」を手に入れるつもりが「不幸」を招くことも…－請求金額が高額化！！開運グッズや祈祷等を次々と勧める業者にご注意－	平成26年6月9日	雑誌広告に掲載されていた開運ブレスレットなどの購入をきっかけに、次々に開運グッズを売りつけたり、祈祷サービスを勧誘する手口について、センターでは2012年2月に注意喚起を行い、その後、業者の行政処分や関係者の逮捕が相次いだ。 しかし、PIO-NETには、開運商法に関する相談は依然として寄せられ続けており、特に契約購入金額の平均が年々高額化し、2013年度は約99万円であった。また、契約当事者の約8割は女性であった。 そこで、契約購入金額の高額化や勧誘行為の悪質化の現状を踏まえ、開運グッズの購入をきっかけとした消費者トラブルについて、より一層の未然防止、拡大防止のため、消費者に改めて注意を呼びかけるとともに、関係機関に要望と情報提供を行った。	要望先	○一般社団法人日本雑誌広告協会	◆一般社団法人日本雑誌広告協会は、協会の倫理委員会にて、本公表について国民生活センターから説明を行う機会を設け、会員各社に周知した（6/23）。また、協会の会報誌にて、会員各社に広告掲載の際には十分注意するよう周知した（6/26）。 ◇一般社団法人日本新聞協会は、会員各社が集まる会合で当該公表について周知した。 ◇公益社団法人日本通信販売協会は、会員各社が集まる会合で当該公表について、会員各社に周知するともに、消費者向けに協会のホームページに本公表資料を掲載した（6/9）。	
				要望内容	・雑誌読者が雑誌広告に掲載された開運グッズを購入した後、さらに開運グッズの購入や祈祷サービス等の勧誘により高額な財産被害が生じていることを会員各社に周知するとともに、消費者トラブルについて継続的に情報収集し、消費者被害の未然防止に一層努めるよう要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●消費者庁取引対策課 ●消費者庁表示対策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁生活安全局 生活経済対策管理官 ○公益社団法人日本通信販売協会 ○一般社団法人日本新聞協会		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
14	乳幼児（特に1歳以下）のボタン電池の誤飲に注意！－重症化することを知らない保護者が6割も！！－	平成26年6月18日	消費者庁には、子どものボタン電池の誤飲に関する事故情報が、平成22年4月から平成26年3月末までの間に90件以上寄せられており、そのうち11件は入院することとなった事例である。ボタン電池は、誤飲時に食道にとどまり、放電の影響によって短時間（僅か1時間）でも潰瘍ができて穴が開いてしまうなどの重篤な症状を生じることがあり、場合によっては死に至るなど大変危険である。 消費者庁では、乳幼児の保護者約3,200人を対象としてボタン電池の誤飲に関するアンケート調査を実施した。その結果をみると、ボタン電池の誤飲のおそれ及び重症事例の存在を知らない人が約6割であった。 ボタン電池は、玩具だけでなく、時計、タイマー、LEDライトなど子どもが簡単に手にできる様々な日用品に使われており、こうした製品で子どもが遊んでいたことによる事故が多数発生している。ボタン電池の危険性を認識し、保管・廃棄方法に気を付けるとともに、ボタン電池が使われている製品の点検も行うよう注意喚起を行った。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	（消費者庁と連名公表）		
15	儲かってるのに出金できない！？海外FX取引をめぐるトラブルにご注意―自動売買ソフト等を購入させ、海外FX取引に誘う手口―	平成26年6月19日	海外の業者を通じて行う外国為替証拠金取引（海外FX取引）をめぐる消費者トラブルが増加している。 中でも、インターネット広告を見て、国内の業者からFX取引の自動売買ソフト等を購入後、海外の口座に入金して取引を開始したというケースが多く、「利益が出ているはずなのに、業者に取引口座からの出金を求めても応じてもらえない」といったトラブルが目立っている。 そこで、海外FX取引のトラブル防止のため、取引にかかわるリスクや問題点等について注意喚起した。	要望先	－	◇公表同日付で、関東財務局が「海外に所在する無登録業者とのFX取引等にご注意ください！」を公表した	
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官 ●金融庁監督局証券課 ●金融庁総務企画局政策課金融サービス利用者相談室 ●財務省関東財務局理財部証券監督第一課 ○一般社団法人金融先物取引業協会		
16	外側が熱くなったステンレス製携帯用魔法瓶（相談解決のためのテストから No.70）	平成26年6月19日	「ステンレス製携帯用魔法瓶に熱いお茶を入れて使おうとしたところ、魔法瓶の外側が熱くて持てなかった。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターから販売事業者に対してテスト結果を説明したところ、販売事業者は単品不良と認め、今後、品質管理に留意するとの回答があった。また、相談者には代替品が提供された。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
17	「保険金が使える」という住宅修理サービスのトラブルにご注意ください！	平成26年6月27日	「業者が突然自宅に訪問してきて、『保険金を使って自己負担なしで住宅を修理しないか』と言われて契約したが、信用できるか」といった相談が全国の消費生活センターに多く寄せられている。 センターでは2012年12月にこのトラブルについて注意喚起しており、また一般社団法人日本損害保険協会などからも注意が呼びかけられているが、それ以降も相談が増えているため注意喚起した。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
18	ペダルなし二輪遊具による坂道の事故に注意－衝突や転倒により幼児がけがを負う事故が発生－	平成26年7月3日	近年、幼児を対象にした、自転車に乗るためのバランス感覚を養う遊具、いわゆるペダルなし二輪遊具が販売されている。この商品はペダルがついておらず、地面を蹴って走行する遊具だが、取扱説明書で禁止されている急な坂道で使用してしまうと、速度がついてしまい重大な事故になることがある。 各地の消費生活センターには本年、男児が坂道を下った先で衝突し、小枝が顔に刺さり重傷を負う事故が見られた。さらに、医療機関ネットワークには、2010年12月から2014年4月までに、幼児によるペダルなし二輪遊具での危害事例が18件寄せられ、そのうち、「坂道で止まれずに転倒した」、「障害物と衝突したりして受傷した」といった、坂道での事故が11件見られた。 そこで、ペダルなし二輪遊具が坂道を滑走した場合の速度を測定し、消費者に情報提供するとともに、安全に使用するための注意喚起を行った。	要望先	○事業者	◆テスト対象とした銘柄の販売店のHPには公表後、坂道での使用についての追記があった。	○外部有識者による評価 《2》商品テスト分析・評価委員会において、「この商品は公道で使用できないことが消費者に知られていないことが考えられる」との意見から、消費者へのアドバイスについて、「公道では使用できないこと」、「公道のほかにも取扱説明書で使用が禁止されている場所があること」を追加した。
				要望内容	・事業者に対し、坂道などの使用が禁止されている場所について、保護者等が危険性をより理解できるよう、一層の啓発活動を要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●経済産業省商務情報政策局 日用品室		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
19	さわった指に苦味がした樹脂製の玩具（相談解決のためのテストから No.71）	平成26年7月3日	「樹脂製の玩具で遊んでいた子どもが、玩具に触れた指をなめたら苦味がした。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 テスト結果の報告を受けた依頼センターのあっせんにより、相談者には別の商品が提供され、商品については、苦味の原因と考えられた光安定剤を素材から除く改善がなされた。	要望先	ー		
				要望内容	ー		
				情報提供先	ー		
20	なくしてからでは遅い！携帯電話の紛失・盗難に備えてー「不正利用されて高額請求」、「データの流出が心配」等の相談が増加！ー	平成26年7月14日	全国の消費生活センターには携帯電話の紛失・盗難に関する相談が複数寄せられている。2013年度、その件数が増加した。 相談内容をみると、「なくした携帯電話が不正に利用され、高額請求を受けた」等の金銭的被害を伴う相談、「紛失・盗難時に受けられると思っていた補償サービスが受けられなかった」というサービス内容の事前の認識不足による相談や、「携帯電話に入っているデータの流出が不安だ」等のセキュリティーに関する相談がみられる。こうしたトラブルは、事前に契約内容や対処方法を確認し、準備しておくことでリスクを最小限に抑えることができる。 そこで、最近寄せられた具体的な事例を紹介し、携帯電話の紛失・盗難に備えた事前の心構えと準備を消費者に呼びかけた。	要望先	ー	◇電気通信サービス向上推進協議会より、会員各社に情報周知が行われた。その結果、各社のパンフレットやホームページにおいて、消費者に向けた情報が発信された。	
				要望内容	ー		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁生活安全局地域課 ●総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課 〇電気通信サービス向上推進協議会		
21	送り付け商法、今度は違法なアダルトDVDが消費者のもとに…ー申し込んだ覚えがなければ代金を支払わないこと！！ー	平成26年7月14日	申し込みもしていない消費者に対して、アダルトDVDを送付し、後日、約60万円の費用を支払うようにという請求書を送付する手口に関する相談が、全国の消費生活センターに複数寄せられている。主に30歳代から60歳代までの男性がトラブルに遭っている。 センターで消費者に送り付けられたDVDを確認したところ、消費者の申し出どおり、モザイク処理等の修正がほどこされていないアダルトDVDであった。このようなアダルトDVDの販売は刑法のわいせつ物頒布等の罪（同法175条）に抵触する可能性がある。 このように注文していない、違法性の高い商品を送り付けて代金の支払いを求める手法は、非常に悪質である。そこで、トラブルの未然防止のため、相談事例等を紹介して消費者に注意を呼びかけるとともに、関係省庁に情報提供した。	要望先	ー		
				要望内容	ー		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●消費者庁取引対策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁生活安全局保安課 ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官		
22	株式会社ベネッセコーポレーションにおける個人情報漏えいに便乗した不審な勧誘にご注意ください！	平成26年7月22日	株式会社ベネッセコーポレーションにおける個人情報漏えいに関連して、「あなたの情報が流出していないか確認している」「流出した名簿にあなたの名前がある。このままでは口座凍結される」などといった不審な勧誘に関する相談が寄せられはじめている。そこで不審な勧誘への十分な注意を呼びかけた。	要望先	ー	□株式会社ベネッセコーポレーションはホームページ上で注意喚起を行った。	
				要望内容	ー		
				情報提供先	ー		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、〇事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
23	スプレー缶製品の事故に注意－コールドスプレー使用時とスプレー缶の穴開け時の事故も発生－	平成26年7月24日	平成18年11月に「スプレー缶製品の使用上の安全性」で情報提供を行ったが、その後も破裂や爆発、引火、凍傷や凍結による事故などが引き続き発生している。 PIO-NETには、「スプレー缶」に関する危害・危険情報が2009年4月以降160件（2014年5月末までの登録分）寄せられており、このうち、「危害情報」は105件、「危険情報」は55件であった。また、医療機関ネットワークには、「スプレー缶」に関する情報が2010年12月以降45件（2014年5月末までの伝送分）寄せられている。 そこで、前回のテストで行っていない新たなテストとして、コールドスプレー使用時の着衣着火事故と、穴開け時の中身の噴き出し事故に基づく再現テストを行い、あらためて消費者へ情報提供した。	要望先：●環境省大臣官房廃棄物・リサイクル対策部廃棄物対策課 ○一般社団法人日本エアゾール協会（エアゾール製品処理対策協議会事務局） 要望内容：・一般社団法人 日本エアゾール協会に対して、安全性のより高い商品開発や、破裂や爆発がより起こりにくい商品設計とともに、スプレー缶に関する情報が消費者に一層よく伝わるようなるよう要望した。 ・環境省大臣官房廃棄物・リサイクル対策部廃棄物対策課には消費者の事故防止の観点から、全国的にスプレー缶に穴を開けないで廃棄が可能になるよう、今後も引き続き自治体への周知・指導を行うとともに、自治体における取り組みを支援することを要望した。 情報提供先：●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●経済産業省商務情報政策局商務流通保安グループ保・安課高圧ガス保安室 ●経済産業省製造産業局化学課		○外部有識者による評価 《3》商品テスト分析評価委員会において、「事故防止のために商品単価が上がってでも、ガス抜きが簡単にできるような安全性のより高い商品開発や、破裂・爆発がより起こりにくい商品設計を業界に要望を出してみてはどうか」との意見があり、業界への要望に反映させた。
24	炭酸水製造機が破裂し、手に大けがを負う事故が発生－「ざ・炭酸」をお持ちの方は使わないで－	平成26年7月24日	飲用などの目的で炭酸水を製造できるとして、一般家庭向けに販売されている炭酸水製造機のうち、株式会社ジョワイユが輸入元となっている「ざ・炭酸」のボトルが突然破裂し、手にけがを負う事故が発生した。 PIO-NETによれば、「ざ・炭酸」の使用中にペットボトルが破裂してけがを負ったという危害事例が3件2013年9月以降に起こっていた。そのうち2件は手指を病院で縫合するほどの大けがだった。事業者は事故の情報を受け出荷を停止していたが、その後も事故が発生したことから、当該品について消費者へ情報提供を行った。	要望先：○株式会社ジョワイユ 要望内容：・株式会社ジョワイユに対し、事故の再発防止のため、商品の購入者へ「当該品による破裂事故が発生していること」、「返品、返金に応じていること、またその方法」などについて確実な周知を行い、早急に商品の回収を図ることを要望した。 情報提供先：●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●経済産業省商務情報政策局商務流通保安グループ製品安全課	◆◇消費者庁、経済産業省から事業者への聞き取り等が行われた結果、事業者より当該商品に関し、経済産業省へリコールの届け出(7月17日)及び、消費者庁から重大事故情報の公表(7月25日)が行われたほか、事業者HPでもリコール、回収に関する告知が行われた(7月18日)。	○事業者名を含めた公表 【10】株式会社ジョワイユ ○外部有識者による評価 《4》商品テスト分析評価委員会において、「事故の再発防止のためにも実名公表すべき」、「この商品で事故が起きた事実だけでも情報提供する価値があるのではないか」との意見を反映し、実名公表を行い、事業者に対し早急な商品の回収を要望した。
25	使用していくうちに羽根が吹き出してきた羽根枕（相談解決のためのテストから No.72）	平成26年7月24日	「1年前に購入した羽根枕を使用していたところ、枕から出てきた羽根で顔面にすり傷ができた。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、事業者から、現在販売しているものの販売を終了し、今後は改善した商品を販売する予定との回答があった。また、相談者には返品・返金された。	要望先：－ 要望内容：－ 情報提供先：－		
26	走行中にフレームが破損した折りたたみ電動アシスト自転車（相談解決のためのテストから No.73）	平成26年7月24日	「折りたたみ電動アシスト自転車で走行中、フレームが真二つに折れ、負傷した。フレームが破損した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターが今回のテスト結果を事業者に説明したところ、単品不良であるとして、パイプ材と相手材（折りたたみヒンジ）の溶接不良を認めた。また「公道を走行できないものは不要」との相談者の意向から、購入代金と事故前の修理費用の合計が相談者へ返金された。さらに、事業者は販売サイトに「公道は走行できません」の説明文を付け加えた。	要望先：－ 要望内容：－ 情報提供先：－		
27	個人情報が漏れているので削除してあげる？！公的機関をかたって個人情報の削除を持ちかける詐欺にご注意！	平成26年7月30日	消費生活センターや国民生活センターなどの公的機関をかたって、「あなたの個人情報が漏れているので、削除してあげる」などと電話をかけてきて、最終的にはお金をだまし取る詐欺が急増している。複数の業者が役回りを分担して消費者をだまそうとする「劇場型勧誘」も多くみられる。 公的機関が「個人情報を削除してあげる」などと電話をすることは絶対にない。そこで、個人情報の削除を持ちかける電話がかかってきたら、相手にせずにすぐ電話を切るよう情報提供した。	要望先：－ 要望内容：－ 情報提供先：●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官 ●警察庁刑事局捜査第二課		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
28	エアコンの「フロンガスが2020年から使用できなくなる」という勧誘にご注意！！－「環境省の指示」、「フロンガスが使用できなくなる」というのはウソです－	平成26年7月30日	最近、「環境省からの指示で、2020年からエアコンのフロンガスが使用できなくなる」等という勧誘に関する相談が複数寄せられている。 これについて環境省は「現在、使用されているエアーコンディショナーに冷媒として充填されているフロン類を、フロン類以外のものに入れ替えるよう指示していることはない」としていることから、このような「フロンガス」に関する勧誘は虚偽であり、注意が必要となる。そこで、最近寄せられた相談事例を紹介し、消費者に注意を呼びかけた。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●環境省地球環境局地球温暖化対策課フロン等対策推進室		
29	置き型のワンプッシュ式蚊取りの使い方に注意	平成26年8月7日	電気や火を使わず、ボタンを1回押すだけで噴射された薬剤が、長時間にわたり蚊を駆除するタイプの蚊取り剤（ワンプッシュ式蚊取り）が販売されている。PIO-NETには、2009年4月以降（2014年6月末までの登録分）、置き型のワンプッシュ式蚊取りによる危害情報が7件寄せられており、また、「平成24年度家庭用品等に係る健康被害病院モニター報告」（厚生労働省医薬食品局審査管理課化学物質安全対策室）の吸入事故等に関する報告の中では、「一度の噴射で長時間効果が持続するバリアー用エアゾール（ワンプッシュ式蚊取り等）の報告件数が平成22年度26件、平成23年度52件、平成24年度73件と著増している。」と報告されていた。吸入事故等に関する報告のデータを収集した公益財団法人 日本中毒情報センターによると、「ワンプッシュ式蚊取り」に限って集計した場合の報告件数は、平成20年度3件、平成21年度9件、平成22年度26件、平成23年度51件、平成24年度73件とのことで、平成24年度の報告では、子どものいたずらによるものが52件（71.2%）と多く、そのうち42件に症状が出現していたとのことであった。そこで、蚊取り剤を使用する機会が増える夏場にあたり、置き型のワンプッシュ式蚊取りによる被害の未然防止のため消費者に注意喚起を行った。	要望先	〇日本家庭用殺虫剤工業会	◆日本家庭用虫剤工業会が技術部会を開催し、以下について決定したとの報告があった。 ・日本家庭用殺虫剤工業会が制定している“「医薬品殺虫剤等の添付文書（製品表示）」作成のガイドライン（自主基準）＜平成13年7月制定、同18年4月改定＞”に新たに「ワンプッシュ蚊取り」項を新規に設け、ご指摘点（①噴射方向の明確化、②誤噴射防止ロックの適正利用、③子供の手の届かない場所に置くことの注意喚起）を含め反映させる。 ・「置き型ワンプッシュ蚊取り」を製造販売している当工業会会員各社は、事故原因の解析を元に、噴射方向の明確化、誤噴射防止ロックの改良等、可能な限り速やかに、より装置の使用上の安全性を高めるよう、改良・改善を行う。 ・「置き型ワンプッシュ蚊取り」を製造販売している当工業会会員各社は、商品表示、TV等コマーシャルを実施する際、各社ホームページ上、等、消費者が正しい使い方を身につけられるように、ご指摘点（①噴射方向の明確化、②誤噴射防止ロックの適正利用、③子供の手の届かない場所に置くことの注意喚起）を含め同製品の注意喚起を併せて実施する。	〇事業者名を含めた公表 【11】アース製薬株式会社、フマキラー株式会社、大日本除虫菊株式会社 〇外部有識者による評価 《5》商品テスト分析評価委員会において、「事故防止のため、業界への要望は、商品の具体的な改良点を示した方が良い」との意見を反映し、報告書の「業界への要望」に誤射防止ロックの改良を要望した。
				要望内容	・日本家庭用殺虫剤工業会に対し、置き型のワンプッシュ式蚊取りによる事故を防ぐために、誤噴射防止ロックの改良など、より安全な装置の開発や更なる啓発を要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●厚生労働省医薬食品局審査管理課化学物質安全対策室 〇公益財団法人日本中毒情報センター		
30	2013年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要	平成26年8月7日	「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）」は国民生活センターと消費生活センターに設置した端末機をオンラインで結び、複雑化する消費者問題に対応するため、1984年より運用を開始した。PIO-NETは、全国の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談の中の「苦情相談（危害情報を含む）」を収集している。 2014年5月末日までにPIO-NETに登録された情報を基に、2013年度における消費生活相談情報の傾向を中心に分析を行った。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁消費者教育・地方協力課 ●内閣府消費者委員会事務局		
31	2013年度のPIO-NETにみる危害・危険情報の概要	平成26年8月7日	「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）」は国民生活センターと消費生活センターに設置した端末機をオンラインで結び、複雑化する消費者問題に対応するため、1984年より運用を開始した。PIO-NETは、全国の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談の中の「苦情相談（危害情報を含む）」を収集しており、2013年度にPIO-NETによって収集した危害・危険情報をまとめた。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁消費者教育・地方協力課 ●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局		
32	留めねじが脱落し取っ手が外れたフライパン（相談解決のためのテストから No.74）	平成26年8月7日	「購入後約3ヶ月でフライパンのねじが脱落し、取っ手が外れた。その後、時々ねじを締めながら使用していたが、調理中に再び取っ手が外れた。取っ手が外れた原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、事業者より「今後は品質管理を改善する。」との回答を得た。また、相談者には代替品が提供された。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、〇事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
33	液漏れしたアルカリ乾電池（相談解決のためのテストから No.75）	平成26年8月7日	「半年前にアルカリ乾電池（単3形）を購入し、エアコンのリモコンに入れて使用していた。数カ月ぶりにエアコンのリモコンを操作したところ動作せず、電池が液漏れしていた。電池に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 エアコンのリモコンを調査した結果、電池の液漏れの原因として、長期間エアコンのリモコンが待機状態で電流が常時流れ続けることで過放電となった可能性、または、新旧電池が混在したため過放電となった可能性が考えられた。	要望先 要望内容 情報提供先	― ― ―		
34	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成26年度第2回）	平成26年8月27日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先 要望内容 情報提供先	― ― ―		○事業者名を含めた公表 【12】コンテナ売買契約の解約に関する紛争(1)（株式会社MJC、株式会社MJギャランティー、株式会社ホームドクターFP事務所） 【13】音楽活動契約の返金に関する紛争（株式会社ハートサウンズ） 【14】メルマガ作成内職の解約に関する紛争（株式会社マネージメントトップワーク）
35	海外業者とのバイナリーオプション取引にご注意ください！－無登録業者との契約は行わないで！！－	平成26年9月4日	「インターネット上の広告を見て興味を持ち、海外業者とバイナリーオプション取引を開始したが、出金を求めても応じてもらえない」といった相談が、最近になって全国の消費生活センター等に数多く寄せられている。 そこで、バイナリーオプション取引はリスクの高い取引であることを理解し、無登録の業者との契約は行わないよう注意喚起した。	要望先 要望内容 情報提供先	― ― ―		
36	家族や周囲の“見守り”と“気づき”が大切－認知症等高齢者の消費者トラブルが過去最高に！！－	平成26年9月11日	高齢者の消費者トラブルが年々増加しているが、特に認知症等の理由によって判断能力が不十分な状態になっている高齢者（認知症等高齢者）の消費者トラブルが、2013年度に1万件を超え過去最高となった。 そこで、認知症等高齢者が被害にあいやすいトラブルを紹介するとともに、見守りと気づきのポイント等について情報提供した。	要望先 要望内容 情報提供先	― ― ●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局	□認知症施策推進総合戦略（新オレンジプラン）に「詐欺などの消費者被害の防止」が盛り込まれた（平成27年1月27日厚生労働省）。	
37	iPS細胞・STAP細胞の関連事業をかたった詐欺的トラブルにご注意！－話題性のある出来事に便乗して、高齢者を狙う悪質な手口－	平成26年9月11日	iPS細胞に関連した事業への投資などをかたった詐欺的トラブルに関する相談が、高齢者を中心に多く寄せられている。また最近では、STAP細胞に関連した相談も寄せられ始めている。特に多く見られる手口は、複数の業者が役回りを分担して消費者をだまそうとする「劇場型勧誘（買え買え詐欺）」である。悪質業者は、今話題になっている出来事を悪用して近づいてくる。そこで、話題性のあるニュースや事件に便乗した詐欺には十分注意するよう呼びかけた。	要望先 要望内容 情報提供先	― ― ●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁生活安全局　生活経済対策管理官 ●警察庁刑事局　捜査第二課		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
38	相談激増！遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルにご注意	平成26年9月18日	全国の消費生活センターには、「大手電話会社の関連事業者と思い、プロバイダ契約の内容（料金コース等）変更の手続きを遠隔操作でしてもらったが、無関係の事業者で、プロバイダ自体が変更されているとわかった。解約を申し出たら、違約金を請求された」など、遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルに関する相談が多数寄せられている。国民生活センターでは、昨年6月に本トラブルについて消費者への注意喚起を行った。しかし、その後も相談が増え続けていることから、トラブルの実態および問題点を分析し、改めて消費者に注意を呼びかけるとともに、関係機関に要望および情報提供を行った。	要望先	●総務省総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課 ○電気通信サービス向上推進協議会	◆電気通信サービス推進協議会の構成団体である日本インターネットプロバイダー協会は、会員各社への周知を行うと共に、HPでも当該トラブルに関する注意喚起の内容が掲載された（9/18）。 ◆総務省は、電気通信事業者2社に対して勧誘方法等の改善を行うよう行政指導を行った。また、指導の内容が電気通信サービスの勧誘において留意すべき事項も含まれることから、電気通信事業者協会、テレコムサービス協会、インターネットプロバイダー協会、日本ケーブルテレビ連名に対して、加盟社行政指導について周知するよう要請した（1/28）。	
				要望内容	・総務省に対し、遠隔操作を用いたプロバイダ変更の勧誘において、サービス内容の説明不足等が原因となり、トラブルが急増している実態を踏まえ、市場の健全化、消費者被害防止の観点から、消費者保護ルールの整備や電気通信事業法第26条の規定に違反した電気通信事業者および代理店等に対する行政処分・指導等の対応を継続的に行うことを要望した。 ・電気通信サービス向上推進協議会に対し、遠隔操作を用いたプロバイダ変更の勧誘トラブルが急増していることを鑑み、業界として消費者への啓発を含めた苦情の減少に向けた取り組みを行うことを要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局		
39	差込口のスイッチ周辺が焦げたテーブルタップ（相談解決のためのテストから　No.76）	平成26年9月18日	「テーブルタップ（４口）にセラミックファンヒーターと学習机の電灯をつないで使用していたところ、テーブルタップと床が焦げた。焦げた原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターがテスト結果を相談者に口頭で説明し、納得された。	要望先	ー		
				要望内容	ー		
				情報提供先	ー		
40	触れたところとげが刺さった折りたたみ傘（相談解決のためのテストから　No.77）	平成26年9月18日	「2年前に購入した折りたたみ傘のプラスチック製の骨が左手に触れ、とげが刺さったようになり、病院で抜いてもらった。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、今後は、販売する商品に先親骨のささくれに関する表示や触れないように等の注意表示を付けるよう検討しているとのことであった。相談者には、事業者から、返品返金の対応がされた。	要望先	ー		
				要望内容	ー		
				情報提供先	ー		
41	気を付けて、浴槽での首掛け式浮き輪の事故！！ー赤ちゃんは御機嫌でも一瞬も目を離してはいけませんー	平成26年10月9日	平成24年に消費者庁と国民生活センターが、首掛け式の乳幼児用浮き輪を浴槽で使用した際に溺水したなどの事故情報が寄せられたことから、使用の際は乳幼児から目を離さないようにするなどの注意喚起を行ったが、公表後も同種の事故が6件、消費者庁に寄せられた。 首浮き輪を使って入浴している乳幼児は、楽しそうに見え、保護者も安心して、つい、自らの洗髪等別の作業をして目を離してしまいがちで、一人で乳幼児をお風呂に入れる際に、首浮き輪を使うと便利等との使用者の感想が個人のブログ等で見られるが、鼻と口が水に浸かった状態が5分以上続けば、極めて重症度が高い傷害が残ることがあるため、乳幼児を入浴させる際は、例え御機嫌でも、保護者の皆さんは一瞬でも乳幼児から目を離さないよう注意喚起を行った。	要望先	ー		
				要望内容	ー		
				情報提供先	（消費者庁と連名公表）		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
42	コピー商品・偽ブランド品・偽造品…「ニセモノ」に関する消費者トラブルに注意！－失うのはお金だけじゃない！？－	平成26年10月16日	コピー商品や偽造品などのいわゆる「ニセモノ」に関する相談は、近年のインターネット取引の普及に伴い件数が急増している。「ニセモノ」の中には商標権や著作権を侵害するものだけではなく、健康食品・医薬品など身体に直接の影響があるものもみられ、経済的損失にとどまらない例もあり、いったんトラブルが起きてしまうと事後の救済が難しい。そこで、「ニセモノ」に関する相談事例を紹介するとともに、消費者に注意を呼びかけた。	要望先	－	◇不正商品対策協議会が11月9日に行った不正商品撲滅キャンペーン「許さない！偽ブランド・海賊版・違法ダウンロード」や、特許庁国際協力課が12月に行った「模倣品海賊版撲滅キャンペーン」に合わせ、本件公表を波状的に注意喚起を行った。 ◇特許庁のキャンペーンの一環として、内閣府の政府インターネットTVによる広報を行ったところ、その番組の一部に本件公表に関連する消費者への注意喚起内容が含まれる等、相乗的な情報提供に繋がった。	
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●消費者庁越境消費者センター ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官 ●経済産業省製造産業局模倣品対策室 ●特許庁総務部国際協力課 ○不正商品対策協議会 ○一般社団法人ユニオン・デ・ファブリカン ○日本流通自主管理協会		
43	「ねらわれてます！高齢者　悪質商法110番」実施結果	平成26年10月23日	近年、高齢者の消費者被害が多発している。国民生活センターでは、敬老の日（9月15日（月曜））にちなみ、9月16日（火曜）、17日（水曜）に「ねらわれてます！高齢者　悪質商法110番」を実施したので、その結果を報告した。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
44	ボタン電池を使用した商品に注意－乳幼児の誤飲により、化学やけどのおそれも－	平成26年10月30日	リモコン、キッチンタイマー、体温計、玩具など家庭内にある様々な商品にボタン電池が使用されている。 PIO-NETには2009年4月以降（2014年9月末までの登録分）、ボタン電池を誤飲した、あるいは誤飲しそうになったという報告が3件寄せられていた。被害者の年齢別では、すべてが0～1歳児となっており、そのうち1件は2か月の入院を要する重大事故だった。また、医療機関ネットワークには、子どもがボタン電池を誤飲したという報告が2010年12月から2014年3月末までに51件、誤飲の疑いを含めると93件寄せられていた。年齢別では、3歳以下が50件と大半を占めており、中でも0～1歳児が38件（76%）と非常に多く、玩具以外の商品での事例も見られた。 子どもを対象にした玩具では、一般社団法人日本玩具協会の玩具安全基準（ST基準）で、「ボタン電池の蓋は、工具等を使用しないと容易に開かない構造でなければならない。」などの記載があり、STマークのある玩具については一定の安全性が担保されている。一方、それ以外の商品については、JIS C8513:2010「リチウム一次電池の安全性」において、「リチウム一次電池の電池室は子供が簡単に電池を取り出せない構造にする。」ことを推奨しているほか、一般社団法人電池工業会が安全確保のための機器設計に関するお願いとして、幼児が簡単に電池室の蓋を開けることができない構造を求めているが、参考扱いであり規格基準ではない。 そこで、「家庭内でボタン電池が使用されている商品」の電池室の蓋の構造などを調査し、ボタン電池誤飲による被害の未然防止のため消費者に注意喚起を行うこととした。	要望先	●経済産業省製造産業局産業機械課 ●経済産業省商務情報政策局情報通信機器課 ●経済産業省商務情報政策局日用品室 ●経済産業省商務情報政策局ヘルスケア産業課医療・福祉機器産業室 ○一般社団法人日本医療機器産業連合会 ○一般社団法人日本計量機器工業連合会 ○一般社団法人日本電機工業会 ○一般社団法人日本時計協会 ○一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会	◆経済産業省商務情報政策局日用品室は、所管団体のうち本件に関する7団体に対し注意喚起及び指導を行った。 ◆一般社団法人日本医療機器産業連合会は、連合会加盟19団体を通じ、団体加盟企業に周知依頼を出した。 ◆一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会は、加盟企業に対し、調査を実施し問題ないことを確認した。 ◆一般社団法人日本電機工業会は、会員メーカーへの周知依頼及び電池蓋構造の調査を実施した。また、電池工業会発行「乾電池使用機器の電池室・端子安全設計ガイドブック第2版」の準拠を徹底するよう、会員メーカーに周知した。	○事業者名を含めた公表 【15】ピップ株式会社 ○外部有識者による評価 《6》商品テスト分析・評価委員会において、「落下させて電池が出てしまう構造や破壊される商品は問題である」との意見から、業界に対し、より安全な構造への改善を要望した。また、「ボタン電池の誤飲によって起こる化学熱傷などのリスクを知らないと考えられる」との意見から、意見を消費者へのアドバイスに反映させるとともに、業界に対し、商品への「注意表示」を要望した。
				要望内容	・一般社団法人日本医療機器産業連合会、一般社団法人日本計量機器工業連合会、一般社団法人日本電機工業会、一般社団法人日本時計協会、一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会に対し、電池の誤飲事故を未然に防止するために、子どもが電池を取り出せない構造にするなど、より安全な構造の商品開発や、ボタン電池の誤飲に関して、消費者に十分に周知がなされるよう、商品などへの注意表示を要望した。 ・経済産業省製造産業局産業機械課、経済産業省商務情報政策局情報通信機器課、経済産業省商務情報政策局日用品室、経済産業省商務情報政策局ヘルスケア産業課医療・福祉機器産業室に対し、ボタン電池の誤飲事故を防ぐために、より安全な構造の商品開発を行うよう業界・事業者への指導を要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●厚生労働省医薬食品局審査管理課医療機器・再生医療等製品審査管理室 ○一般社団法人電池工業会		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
45	住宅の新築工事・リフォーム工事等での遅延トラブルが増加－人手不足による放置や、倒産による放棄の事例も－	平成26年10月30日	戸建住宅における新築工事(新築請負工事)やリフォーム工事等において「契約後に予定の工期が大幅に遅延した」「着工のめどすら立たない」などといった相談が、各地の消費生活センターに寄せられている。 確実に工事を完了させるためには、契約に先立ち、慎重な比較検討、契約条件の確認によって、トラブルを最小限にとどめる備えが必要である。 そこで、遅延トラブルを防ぐための、消費者へのアドバイスと業界団体への要望を行った。	要望先	○一般社団法人全国建設業協会 ○一般社団法人日本住宅リフォーム産業協会 ○一般社団法人住宅リフォーム推進協議会 ○一般社団法人プレハブ建築協会 ○日本木造住宅耐震補強事業者協同組合	◆業界団体から会員に対して要望内容の周知が図られた。	
				要望内容	・一般社団法人全国建設業協会、一般社団法人日本住宅リフォーム産業協会、一般社団法人住宅リフォーム推進協議会、一般社団法人プレハブ建築協会、日本木造住宅耐震補強事業者協同組合に対して、目的に即した適切な施工内容を書面で提案するなど適正な販売方法、契約を行うよう要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会 ●国土交通省土地・建設産業局建設業課 ●国土交通省住宅局住宅生産課 ○日本弁護士連合会消費者問題対策委員会 ○公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター ○公益社団法人日本建築士会連合会 ○公益社団法人日本建築家協会相談委員会		
46	強いにおいがする婦人用レインブーツ(相談解決のためのテストからNo.78)	平成26年10月30日	「通信販売で購入した婦人用レインブーツから刺激臭がし使用できない。においの原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターがテスト結果を元に事業者と交渉したところ、相談者に返金された。また、においがきついと感じる基準を今までよりも広くとらえ対応するとの回答があった。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
47	止まらない！！増え続ける原野商法の二次被害トラブル	平成26年11月7日	国民生活センターでは、2013年8月に原野商法の二次被害トラブルについて注意喚起をしたが、その後も相談件数は増加し、2013年度には初めて1,000件を超え、過去最高を更新した。2014年度も2013年度を上回るペースで相談が寄せられている。 そこで、電話や自宅への訪問で勧誘を受けても、「土地を買いたい人がいる」「高価格で売却できる」などのセールストークをうのみにしないよう注意喚起した。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
48	カード、電子マネー…等で支払ってトラブルになっていませんか？－キャッシュレス決済を悪用する業者にご用心！－	平成26年11月18日	近年、キャッシュレスでの支払い手段が次々に登場しており、クレジットカードやプリペイドカードに代表される電子マネー等を利用する場面が多くなってきている。しかし、現金を用いず、インターネット上でもすぐ買い物できる等の利便性・効率性の陰で、最近、全国の消費生活センターや国民生活センターには、新しいタイプの消費者トラブルが寄せられている。そこで、新たな相談事例を中心にまとめ、消費者に注意を呼びかけた。	要望先	－	◇一般社団法人日本クレジット協会、日本クレジットカード協会、一般社団法人日本資金決済業協会において、加盟事業者に対し本報告内容が周知された。	
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●経済産業省商務流通保安グループ商取引監督課 ●金融庁監督局総務課金融会社室 ○一般社団法人日本クレジット協会 ○日本クレジットカード協会 ○一般社団法人日本資金決済業協会		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
49	消費者契約法に関連する消費生活相談の概要	平成26年11月27日	全国の消費生活センターには、消費者と事業者との間で締結される商品やサービスの契約に関して多数の相談が寄せられており、消費生活相談の現場では各種の法令等に基づき、その被害の救済に取り組んでいる。なかでも消費者契約法は、あらゆる消費者契約を対象として、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項によって被害を受けた消費者の事後救済を可能とするものであり、消費者契約にかかわるトラブルを解決する有効な手段として活用されている。 国民生活センターでは、消費者契約法に関連する消費生活相談を整理し、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項について、代表例と傾向をまとめている。今回は、昨年11月公表以降の相談事例と傾向についてとりまとめた。	要望先	−		
				要望内容	−		
				情報提供先	●消費者庁消費者教育・地方協力課 ●消費者庁消費者制度課 ●内閣府消費者委員会事務局		
50	食品加熱時の突沸に注意	平成26年12月4日	飲み物などを加熱した場合、急激に沸騰が起こり、中身が飛び散る「突沸」という現象が起こることがある。全国の消費生活センター等には、食品の突沸に関する相談が09年4月〜14年9月までに68件寄せられており、このうちけがをした事例を受傷部位別に分類すると、半数が顔にやけど負っていた。テストの結果、電子レンジでコーヒーや豆乳を温めすぎると、突沸することがあったが、電子レンジで温めすぎたコーヒーは、庫内で1分冷ますと庫外に取り出したときに突沸しにくくなることが判明した。また、ガスこんろやIHクッキングヒーターでもみそ汁を温め直したところ、突沸することがあったが、みそ汁をかき混ぜながら温め直すと、突沸しないことがわかった。突沸を避けるためには、電子レンジで飲み物を温める場合は、温めすぎないようにするよう、また、電子レンジで誤って飲み物を温めすぎてしまった場合、突沸を避けるため、加熱が終了しても容器をすぐに取り出さず、扉を開けないで1〜2分冷ますよう注意喚起するほか、ガスこんろやIHクッキングヒーターを使って液体を温め直すときは、火力を弱めにし、かき混ぜるよう注意喚起した。	要望先	○一般社団法人日本電機工業会 ○一般社団法人日本ガス石油機器工業会	◆一般社団法人日本電気工業会（家電部）から、以前より、注意喚起のチラシ配布など取組みを状況の説明と、今後も、弊会委員会の加盟会社の製品について、継続して実施すること、ウエブサイトでのレイアウト等の改善を進めていく旨、また各委員会加盟会社に周知した旨の回答があった。	○外部有識者による評価 《7》商品テスト分析・評価委員会において、「消費者は事故に遭わないために突沸のメカニズムを知りたいのではないか」との意見を反映し、テスト結果だけではなく、メカニズムをイメージ図にするなど突沸についてより詳しい説明を追加し、消費者に分かりやすい報告書に修正した。
				要望内容	・一般社団法人日本電機工業会、一般社団法人日本ガス石油機器工業会に対して突沸に関する情報が消費者に一層伝わるよう、さらなる啓発活動を要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ○一般社団法人全日本コーヒー協会 ○日本豆乳協会 ○全国味噌工業協同組合連合会		
51	使っていたらボロボロと崩れてきた腕時計の樹脂製ベルト（相談解決のためのテストからNo.79）	平成26年12月4日	「2年前に購入したスポーツ用腕時計のベルト部分の一部がボロボロと壊れた。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 テスト結果の報告を受けた依頼センターから販売者に、ポリウレタン樹脂を使用した商品の取り扱いに関する注意喚起及び保証書の交付の必要性を伝えたところ、社内で協議し前向きに検討するとの回答であった。	要望先	−		
				要望内容	−		
				情報提供先	−		
52	消費者問題に関する2014年の10大項目	平成26年12月18日	国民生活センターでは、毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表している。2014年は、冷凍食品への農薬混入や事業者が保有する個人情報の大量流出など、社会を騒がせた重大な事件が相次ぎ、消費者の不安が高まった。また、あたかも公的機関等の職員であるかのように思わせる詐欺的勧誘や、遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルの増加が顕著となっている。 ・高齢者の消費者被害依然として多く 認知症等の被害者も目立つ ・事業者からの個人情報の大量流出事件発生 ・公的機関等をかたる詐欺的勧誘が急増 国民生活センターをかたる電話も頻発 ・食の安全と信頼が脅かされる事件が相次ぐ 食品の安全性に関する相談がここ5年で最多 ・インターネット通販などのネット関連トラブルは引き続き増加 ・遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルが急増 ・若者に投資関連トラブルが拡大 バイナリーオプション取引などが顕著 ・繰り返される子どもの事故 事故防止への様々な取り組み ・消費税が8%にアップ 相談も増加	要望先	−		
				要望内容	−		
				情報提供先	−		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
53	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成26年度第3回）	平成26年12月18日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先	―		○事業者名を含めた公表 【16】給湯器の返金に関する紛争(2)（大和住建グループ） 【17】未公開株の売買契約及び投資事業有限責任組合契約に関する紛争（株式会社エスティーワイ） 【18】開運グッズの返金に関する紛争(18)（株式会社えにし） 【19】アフィリエイト用アプリケーション制作委託契約の解約に関する紛争（株式会社アムゼネット） 【20】家庭教師の自動更新に関する紛争(2)（株式会社ケイツウ） 【21】投資ソフト（FX自動売買）の解約に関する紛争(2)（株式会社グロリアス） 【22】家庭教師派遣契約における教材代金の返金に関する紛争（関西家庭教師センター） 【23】収入を得られるとうたう副業ビジネス用DVDの返金に関する紛争（株式会社HITOMOCHI）
				要望内容	―		
				情報提供先	―		
54	空転で破断した非金属タイヤチェーン（相談解決のためのテストからNo.80）	平成26年12月18日	「ゴム製のタイヤチェーンが、2回の使用、距離にして10km未満走行しただけで断裂してしまった。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターからテスト結果を相談者に説明し、了解された。	要望先	―		
				要望内容	―		
				情報提供先	―		
55	保管中に突然割れた電気グリル鍋のガラス製のふた（相談解決のためのテストから No.81）	平成26年12月18日	「電気グリル鍋のガラス製のふたが保管中に大きな音とともに割れた。割れた原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターからテスト結果を相談者に説明し、了解された。	要望先	―		
				要望内容	―		
				情報提供先	―		
56	速報！！「キャッシュレスでの買い物トラブル110番」の実施結果報告	平成26年12月24日	近年、全国の消費生活センターには、現金を用いないクレジットカードや、プリペイドカードに代表される電子マネー等、多様な決済手段に関する相談が寄せられている。国民生活センターではキャッシュレスでの買い物に関するトラブルの問題点、課題などを洗い出すため、平成26年11月21日（金曜）から22日（土曜）にかけて、「キャッシュレスでの買い物トラブル110番」を実施し、2日間で合計67件の相談が寄せられた。その結果報告を行った。	要望先	―	◇一般社団法人日本クレジット協会、日本クレジットカード協会、一般社団法人日本資金決済業協会において、加盟事業者に対し本報告内容が周知された。	
				要望内容	―		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●経済産業省商務流通保安グループ商取引監督課 ●金融庁監督局総務課金融会社室 ○一般社団法人日本クレジット協会 ○日本クレジットカード協会 ○一般社団法人日本資金決済業協会		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
57	鳥インフルエンザが発生しています　正確な情報に基づいて冷静に対応しましょう	平成27年1月20日	高病原性鳥インフルエンザが相次いで確認され、PIO-NETには、鳥インフルエンザに関する相談として、「鶏肉や鶏卵を食しても大丈夫か」などがみられた。 鳥インフルエンザの原因となっているウイルスがヒトの細胞に入り込むための受容体は、鳥の受容体とは異なり、また、ウイルスは酸に弱く、胃酸で不活化されると考えられている。さらに、家きん類で発生が確認された場合には、本病に感染した鶏等が市場に出回ることがないようにする家畜防疫上の措置に加え、通常の公衆衛生の観点から殺菌・消毒等の衛生管理が流通の各段階で実施されていることから、国内においては、鶏肉や鶏卵を食べることにより鳥インフルエンザ（ウイルス）がヒトに感染する可能性はないと考えられていることから、根拠のないうわさなどにより混乱したりせず、正確な情報に基づいて冷静に対応するよう、報道発表を行った。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
58	食品の異物混入に関する相談の概要	平成27年1月26日	食品に、虫、ビニール片、金属片、プラスチック片などさまざまな異物が混入していたというニュースが昨今相次いでおり、食品の安全性に関する関心が一段と高まっています。また、PIO－NETに登録された「食品の異物混入」に関する相談件数や相談事例等について、問い合わせが多く寄せられていることから、相談者の申し出の内容をまとめ、情報提供することとした。 「異物混入」に関する相談のうち、主な商品・役務である「食料品」と「外食・食事宅配」を合わせたものを「食品の異物混入」に関する相談としている。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課 ●内閣府食品安全委員会事務局 ●内閣府消費者委員会事務局 ●厚生労働省医薬食品局食品安全部監視安全課 ●農林水産省消費・安全局消費・安全政策課		
59	歩行型ロータリ除雪機の使い方に注意（再注意喚起）－今冬も死亡事故が発生！使い方の再確認を－	平成27年1月26日	平成24年12月に「歩行型ロータリ除雪機の使い方に注意」で除雪機に関する事故の分析を行い、オーガに巻き込まれる事故や、安全装置が作動しない状態で使用したために除雪機にひかれる事故などについて危険性を検証するとともに、誤った使い方をしないよう消費者へ注意喚起を行ったが、その後も引き続き事故が発生している。 事故情報データバンク（2009年9月～2015年1月10日までの登録分）によると、除雪機の事故は45件寄せられ、そのうち14件は死亡事故であった。また、医療機関ネットワーク（2010年12月～2015年1月10日までの伝送分）には7件の事故が寄せられていた。そこで、除雪機による事故の防止のため、消費者へ再度注意喚起した。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●経済産業省製造産業局産業機械課 〇一般社団法人日本農業機械工業会除雪機安全協議会		
60	注ぎ口の笛部が溶けたやかん（相談解決のためのテストから　No.82）	平成27年1月26日	「先月購入したやかんの注ぎ口が溶けた。原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。テスト結果を相談者に説明し、了解された。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
61	過信は禁物！息を吹きかけて呼気中のアルコール濃度を調べる測定器－運転の可否の判断には使用しないで！－	平成27年2月19日	息を吹きかけることによって呼気中のアルコール濃度を簡易的に調べるという測定器（アルコールチェッカー）についてテストしたところ、吹きかけ方等、測定条件によって指示値が変わることがあったり、センサーには寿命があり、見かけ上の動作に問題がなくても、感度が変わっていたり、アルコールを検知しなくなっている場合もあるため、アルコールチェッカーの指示値を安易に信用せず、測定結果で運転の可否を判断することはやめるよう消費者に情報提供と注意喚起を行った。 また、使用経験者等へのアンケート結果から、アルコールチェッカーを運転の判断に使用するものと考えている人が多くみられたり、機器の異常や正しい測定ができているかが使用者に分からなかったり、個体差がみられたため、広告や表示、商品の改善や品質管理の徹底を事業者に要望した。	要望先	〇事業者	◇国土交通省(自動車局 安全政策課及び貨物課か旅客課のいずれか)が公表同日(平成27年 2月19日)、下記の旅客運送業関連の6団体に対し当該機器の適切な運用及び管理について通達を発出した。 ・公益社団法人日本バス協会 ・一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会 ・一般社団法人全国個人タクシー協会 ・一般財団法人全国福祉輸送サービス協会殿 ・公益社団法人全日本トラック協会 ・一般社団法人全国霊柩自動車協会	〇外部有識者による評価 《8》商品テスト分析・評価委員会において、テストデザインについて「製造販売元のコンセプトや消費者の使用実態を調べることも重要」との指摘があり、事業者アンケート、使用者アンケートを実施した。また、「運転の判断の可否に使わないことが最優先で伝えるべきこと」との指摘があり、本文の修正や副題の追加を行った。
				要望内容	・事業者に対し、広告や表示、商品の改善や品質管理の徹底を要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁交通局交通企画課 ●経済産業省製造産業局産業機械課 ●経済産業省商務情報政策局情報通信機器課 ●経済産業省商務情報政策局日用品室 ●国土交通省自動車局安全政策課 〇公益社団法人日本通信販売協会		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、〇事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
62	医療費などの還付金がATMで支払われることは絶対にありません！！－「お金が返ってくるのでATMへ行くように」は詐欺です－	平成27年2月20日	市役所等の自治体や、税務署、社会保険事務所などの職員を名乗り、「医療費の還付金の手続きをする」「税金の還付金がある」などと言って、スーパーやコンビニなどのATMに誘導し、お金を振り込ませようとする不審な電話に関する相談が増加している。 そこで、このような不審な電話があっても、相手の説明をうのみにせず、すぐに警察や消費生活センター等に相談するよう注意喚起した。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
63	店舗型とは違います　インターネットで申し込む宅配クリーニングのトラブルにご注意！	平成27年3月5日	クリーニングに関する相談は昨年度でも6,000件を超えているが、店舗数は減少傾向で、相談件数も減少傾向にある。そんな中で、インターネットで申し込む形態でのクリーニングの相談が増加している。中でも衣類の受け渡しに宅配業者を利用するいわゆる宅配クリーニングと呼ばれるタイプの相談が目立っている。このタイプは店舗を構えるクリーニングとは違い、消費者と事業者が直接対面しない形態であることが原因と考えられるトラブルが生じている。 そこで、トラブルの防止の観点から苦情事例の傾向などをまとめ消費者に情報提供することとした。 なお、厚生労働省ではこのような相談について、2014年7月、各地方自治体の関係部署に消費者保護の観点からの通知を出している。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●厚生労働省健康局生活衛生課 ○全国クリーニング生活衛生同業組合連合会 ○全国クリーニング協議会		
64	設定温度にならないヘアアイロン（相談解決のためのテストからNo.83）	平成27年3月5日	「ヘアアイロンが設定温度にならない。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターからテスト結果を事業者に伝えたところ、当該品は既に改良しており、検査体制を強化していく旨の報告があり、相談者へは返金された。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
65	調理中に取っ手が外れた片手鍋（相談解決のためのテストからNo.84）	平成27年3月5日	「片手鍋の取っ手が調理中に外れた。外れた原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターが今回のテスト結果を製造事業者に説明したところ、当該品、参考品ともに現在は生産中止のため在庫分を販売して終了とし、新製品からは順次、取っ手の取り付け部の付け根部分に穴を開け、水が抜けるよう改良していくとのことであった。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
66	洗濯用パック型液体洗剤に気を付けて！－特に3歳以下の乳幼児に事故が集中しています－	平成27年3月18日	洗濯用パック型液体洗剤は、新たな形の洗濯用洗剤として、近年、日本でも製造販売が行われている。計量の必要がなく簡便という利点があるものの、フィルムが破れ、洗剤が口や目に入る等の事故情報が消費者庁に寄せられている。フィルムは水に溶けやすいため、子供が握ったり噛んだり遊んでいるうちに、破れてしまうケースが多く、特に3歳以下の乳幼児に被害が集中している。OECDの洗濯洗剤カプセル/パケットに関する国際啓発キャンペーンの一環として洗濯用パック型液体洗剤の安全な使用と保管について注意喚起を行った。	要望先	－		○外部有識者による評価 《9》商品テスト分析・評価委員会において、「濡れた手で触れた」と仮定した検証実験の根拠として、「子どもの行動の一つである小さなものを口に含もうとする行動を示し、噛んだ後、手に持っていた場合には簡単に破れるとしたほうがよい」との指摘を受けて反映した。
				要望内容	－		
				情報提供先	（消費者庁と連名公表）		
67	電子レンジ庫内の発煙・発火－庫内の汚れの付着や食品の加熱しすぎに注意－	平成27年3月19日	電子レンジは、一般家庭において日常的に使用されており、広く普及している。 PIO-NETには、電子レンジの発煙や発火などに関する相談について、2009年度以降669件寄せられている。これらの相談の中には「電子レンジ庫内側面から火花が出た」といったもののほか、「電子レンジで野菜を加熱していて、野菜から火が出た」といった食品に関わる相談も寄せられており、発煙・発火の形態も一様ではない。また、長年使用された電子レンジによる発煙・発火などの事例もみられ、庫内の汚れの蓄積や経年劣化した状況で事故が発生していることも考えられる。 そこで、これらの相談事例をもとに、電子レンジにおける庫内壁面及び食品の発煙・発火についてテストを行い、消費者へ注意喚起及び情報提供を行った。	要望先	○一般社団法人日本電機工業会		○外部有識者による評価 《10》商品テスト分析・評価委員会において、テストデザインについて「事業者側が制作した映像よりも、国センが作った方がより注意喚起に適している」との意見を反映し、テストではわかりやすい映像作成を行い、報告書、ホームページ掲載に反映させた。
				要望内容	・一般社団法人日本電機工業会に対して、電子レンジ庫内における発煙・発火事故を未然に防止するため、消費者に対し発煙・発火の危険性や手入れの重要性など、さらなる啓発活動を要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●経済産業省商務情報政策局製品安全課 ●経済産業省商務情報政策局情報通信機器課		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
68	ガラス繊維強化プラスチックによるけがに注意！－傘の骨やテントの支柱、園芸用ポールなどに使われています－	平成27年3月19日	2012～2014年度の間に当センターでは、ガラス繊維強化プラスチックを使った傘とテントについて、3件のテスト依頼を受けて実施し、いずれも、商品の一部に使用されていたガラス繊維強化プラスチックの表面からガラス繊維が飛び出し、それを触って、けがをしたというものであった。 使用されているものが多くみられた傘について調べたところ、軽量で弾性が求められる傘の骨に使用されていた。樹脂表面付近にまでガラス繊維が出ているものがあったり、新品時でも傘骨の表面にひびや傷があるものがあったり、曲げたり傷つけたりすると、ガラス繊維の先端が樹脂表面から飛び出してくることがあったり、表示からガラス繊維強化プラスチックが使用されていることが分からなかったり、折らない、触れない等の注意表示がない商品もあったため、消費者に情報提供及び注意喚起するとともに、関連業界団体、関係行政へ要望を行った。	要望先	●消費者庁表示対策課 ●経済産業省商務情報政策局日用品室 ○日本洋傘振興協議会		○外部有識者による評価 《11》商品テスト分析・評価委員会において、テストデザインについて「実際に曲げたり、折った場合にどうなるのかを示すことは有効」との指摘があり、テスト方法、結果に反映させた。園芸用ポールやテントでは問題がみられなかったため、テストに関する記載を傘に絞って記述した。また、「流通業界に知らせることも必要」との指摘から、傘を購入したホームセンター等が所属する業界団体にも情報提供した。
				要望内容	・日本洋傘振興協議会に対し、商品に使用されているガラス繊維強化プラスチックからガラス繊維が飛び出してこないような改善、もしくは別の部材に置き換える等の改善や、ガラス繊維強化プラスチックが使われる商品には、材質と注意表示を徹底するよう要望した。 ・消費者庁表示対策課および経済産業省商務情報政策局日用品室に対しては、ガラス繊維強化プラスチックが使われている洋傘について、材質の表示と注意表示の義務化の検討や、玩具や家庭用品に使われるガラス繊維強化プラスチックについては、使用の制限や部材の改善、材質表示と注意表示の推進を業界に指導するよう要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●経済産業省商務情報政策局商務流通保安グループ製品安全課 ○一般社団法人強化プラスチック協会 ○硝子繊維協会 ○一般社団法人日本玩具協会 ○日本チェーンストア協会 ○一般社団法人日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会		
69	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成26年度第4回）	平成27年3月19日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先	－		○事業者名を含めた公表 【24】語学教室の解約に関する紛争（株式会社JO） 【25】輸入オートバイの購入に関する紛争（アメリカン・ストリート株式会社） 【26】中古ミシンの解約に関する紛争（中原ミシン修理センター） 【27,28】競馬予想ソフトの解約に関する紛争(3)(4)（KTPコーポレーション、司株式会社） 【29】株式交換契約に関する紛争（新日本マテリアル株式会社、シールドジャパン株式会社、株式会社シールド） 【30】塀・擁壁ブロック工事の不具合による返金等に関する紛争（株式会社大槻ホーム）
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
70	幼児がやけどを負い、こたつ布団なども焦げた電気こたつ（相談解決のためのテストからNo.85）	平成27年3月19日	「3年前に購入した電気こたつのヒーターカバーで3歳の女児がやけどし、こたつ布団も焦げた。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターからテスト結果を相談者に説明し、了解された。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
71	内圧変化で亀裂が生じたガソリン携行缶（相談解決のためのテストから No.86）	平成27年3月19日	「約2年前にガソリン携行缶を購入し、農機具用のガソリンを保管していたところ、携行缶の底からガソリンが漏れているのに気付いた。ガソリンが漏れた原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターからテスト結果を相談者に説明した。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
72	通信販売における宅配便トラブルを減らすためにー運送事業者・通販事業者・消費者、それぞれが取り組めることー	平成27年3月26日	インターネットや電話等を介した通信販売の継続的な成長に合わせるように、購入商品を運送するための宅配便の規模も拡大の一途をたどっている。一般的に、通販で消費者が購入した商品の運送には、主に運送事業者による宅配便やメール便が用いられているが、遅延・破損・紛失等、およそ宅配便を利用する上で起きる様々なトラブルが「消費者トラブルメール箱」や各地の消費生活センターに寄せられている。 これらのトラブルは、単に運送事業者の責任によるものだけではなく、通販事業者や消費者の取り組みと併せることで改善できる事例もある。 そこで、相談事例やトラブルメール箱へ寄せられた情報を基に、運送事業・通販事業の両事業者団体へのヒアリングをふまえ、消費者トラブルを減らすため、消費者へのアドバイスと、事業者団体への要望を行った。	要望先	○公益社団法人日本通信販売協会（JADMA） ○公益社団法人全日本トラック協会		
				要望内容	・公益社団法人日本通信販売協会(JADMA)に対して、運送方法の選択肢の充実、受取条件や設備・手段の多様化への態勢整備などを要望した。 ・公益社団法人全日本トラック協会に対して、荷物の破損や遅延・不着等の低減の取り組みなどを要望した		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●経済産業省商務流通保安グループ商取引・消費経済政策課消費経済企画室 ●国土交通省自動車局貨物課		
73	プリペイドカードの購入を指示する詐欺業者にご注意！！ー「購入したカードに記載された番号を教えて」は危ない！ー	平成27年3月26日	全国の消費生活センターにプリペイドカードを不正に取得しようとする「詐欺業者」とのトラブルが複数寄せられるようになった。 そこで、本トラブル拡大防止の観点から、最新の相談事例をまとめ、消費者に注意を呼びかけた。あわせて、本件については、当センターにおいて2015年3月26日から5月末日までを「プリカ詐欺撲滅強化期間」として設定し、一般社団法人日本資金決済業協会とも連携して啓発を行うことを報告した。	要望先	ー	◇一般社団法人日本クレジット協会、日本クレジットカード協会、一般社団法人日本資金決済業協会において、加盟事業者に対し本報告内容が周知された。加えて、一般社団法人日本資金決済業協会と連携し、啓発の取り組みを継続的に実施している。	
				要望内容	ー		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁生活経済対策管理官 ●金融庁監督局総務課金融会社室 ●経済産業省商務流通保安グループ商取引監督課 ○一般社団法人日本資金決済業協会 ○一般社団法人日本クレジット協会 ○日本クレジットカード協会		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報